

นวัตกรรมการจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ Innovation in Management for the Development of Support Staff in State Universities

กัณศศิชา เนาวเย็นผล¹, อำนวย บุนรัตน์ไมตรี² และ จิตติมา โห้ลัยอง³

Kunsasicha Nowyenphol¹, Amnuay Boonratmaitreu² and Thitima Holumyong³

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand

Corresponding Author, E-mail: ¹kunsasicha.now@rmutr.ac.th

Retrieved 20-08-2023; Revised 14-09-2023; Accepted 04-04-2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพรรณนาสภาพปัญหาการจัดการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ 2) เพื่อระบุความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ และ 3) เพื่อเป็นการนำเสนอแนวทางการจัดการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แนวคิดหรือทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเกณฑ์คุณลักษณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ชนิด คือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาในการพัฒนาบุคลากร คือ ขาดข้อมูลเพื่อการรวบรวมความต้องการด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการพัฒนา

2. บุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการพัฒนา

3. แนวทางในการพัฒนาบุคลากร คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลด้านความต้องการในด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการพัฒนา

องค์ความรู้จะเป็นประโยชน์หรือนำไปใช้ 1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับมหาวิทยาลัยของรัฐในการสร้างนโยบายการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน 2. เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานสำหรับองค์กรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

คำสำคัญ: นวัตกรรมการจัดการ; การพัฒนา; บุคลากรสายสนับสนุน; มหาวิทยาลัยของรัฐ

Abstract

This article aims to accomplish the following objectives: 1) To acknowledge the existing challenges in managing and developing support staff personnel within state universities. 2) To identify the developmental needs of support staff personnel in state universities, including proficiency in English language for work and technology utilization. 3) To propose management approaches for the development of support staff personnel in state universities. The research methodology employed is qualitative research, utilizing the framework of human resource development theory. The research is conducted within the province of Nakhon Pathom. The study focuses on a sample group of 20 individuals who are key sources of information, consisting of support staff personnel from state universities involved in personnel development. The participant selection process is based on characteristic criteria. The primary research tool employed is interviews. Data analysis employs content analysis. The research findings reveal:

1. Evaluate the management issues in developing support staff personnel within state universities.
2. Identify the developmental needs of support staff personnel in state universities.
3. Present management guidelines for the development of support staff personnel in state universities.

The knowledge gained from this study can serve the following purposes: 1. As data for state universities to formulate policies for the development of support staff personnel. 2. As guidelines for relevant organizational units involved in the development of support staff personnel.

Keywords: Innovation Management; Development; Supporting Staff; State Universities

บทนำ

บุคลากรถือเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร การพัฒนาและการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ล้วนต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้เกิดความเชี่ยวชาญและต่อเนื่อง จะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะความเจริญของเทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่ง ก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเทคโนโลยีหรือหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเรียก

คุณลักษณะที่เหมาะสมว่าสมรรถนะ (Competency) ขององค์การใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนาสมรรถนะให้ได้ผลงานที่โดดเด่น ย่อมทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการจัดการองค์การ

จากสถานการณ์ปัจจุบัน ส่งผลให้วัตกรรมการจัดการในองค์การเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสำเร็จและความเติบโตที่ยั่งยืน โดยการนำเอานวัตกรรมมาปรับใช้สามารถสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นการพัฒนาขององค์การได้อย่างมากมาย การบริหารจัดการนวัตกรรมเน้นไปที่การใช้แนวคิดและการกระทำในทางเชิงนวัตกรรม และการถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกภายในองค์การ ซึ่งส่งผลให้กลยุทธ์และการวางแผนการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงตามบริบทและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน การนำนวัตกรรมเข้ามาในองค์การจะเป็นแรงผลักดันให้องค์การเติบโตและเปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืน องค์การที่นำนวัตกรรมมาปรับใช้จะมีการกำหนดกลยุทธ์และเทคนิคการดำเนินงานที่แตกต่างกัน โดยการวางแผนเพื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาต่อยอดตามความเหมาะสมของสถานการณ์และเวลา การสร้างความเข้าใจและความรู้ในการจัดการนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญ การเรียนรู้และติดตามความก้าวหน้าของนวัตกรรมจะต้องถูกบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้และนักนวัตกรรมภายในองค์การ เมื่อมีการวางแผนและจัดการนวัตกรรมอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้องค์การมีความสามารถในการปรับตัวต่อสภาวะเปลี่ยนแปลงของตลาดและสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ การบริหารจัดการองค์การด้วยความมุ่งมั่นสู่นวัตกรรมจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีคุณภาพ และสร้างความเป็นธรรมชาติสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (พีระศิลป์ บุญทอง, 2561) จึงเป็นการจัดการนวัตกรรมที่ยั่งยืน การจัดการนวัตกรรม เป็นแนวทางที่มีความสำคัญต่อองค์การที่มีความเสี่ยงที่มีภัยคุกคามจากภายนอก ผู้นำองค์การและสมาชิกในองค์การ จะต้องปรับวิธีคิดในการดำเนินงานด้วยการจัดระบบบริหารจัดการ ที่นำเอานวัตกรรมเข้ามาร่วมดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนที่ต่อเนื่อง เป็นกระบวนการพัฒนาเชิงระบบจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การ Humphrey (2014) กระบวนการจัดการเริ่มต้นที่บุคคลภายในองค์การเป็นเส้นทางสู่ความสำเร็จในการพัฒนาและการนำเข้านวัตกรรมเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ การที่บุคคลภายในองค์การเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในกระบวนการนี้ การสร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้หมายถึงการสร้างพื้นที่และสภาวะที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคคล นั่นคือการสร้างแวดวงที่สนับสนุนการสร้างความรู้และทักษะใหม่ การสนับสนุนให้บุคคลมีทักษะในการพิจารณาและตัดสินใจที่มีความเหมาะสม เช่น การสนับสนุนการอบรมและการฝึกอบรม การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลภายในองค์การ และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เผยแพร่ความคิดและนวัตกรรมในระดับองค์การทั้งหมด การจัดการพัฒนาและการนำเข้านวัตกรรมเกิดขึ้นจากการรับรู้ความสำคัญของการปรับตัวและพัฒนาเพื่อทำให้องค์การเป็นผู้นำในการใช้นวัตกรรม เริ่มจากการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาวะที่แตกต่าง และรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงในตลาดและความต้องการของลูกค้า การนำเข้านวัตกรรมมาใช้ใน

องค์การเกิดจากการเลือกและปรับใช้แนวคิดและแนวทางใหม่ในกระบวนการทำงาน ความสามารถในการรับรู้แนวคิดใหม่และการทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเป็นสิ่งสำคัญ การนำเข้านวัตกรรมให้เกิดผลสำเร็จต้องเริ่มจากการประเมินและปรับทิศทางองค์การให้เหมาะสมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ด้วยการเน้นการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การ การที่องค์การเริ่มจัดการพัฒนาและนำเข้านวัตกรรมจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยั่งยืน เนื่องจากความเข้าใจและการนำเอาความรู้ในการปรับตัวและปรับเปลี่ยนขององค์การจะเป็นตัวกำหนดทิศทางในการดำเนินงานอันมีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกับความสำเร็จในอนาคต

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง นวัตกรรมการจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อค้นหาวิธีการ และแนวทางเพื่อใช้ในการจัดการบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อช่วยขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพรรณนาสภาพปัญหาการจัดการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ
2. เพื่อระบุความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ
3. เพื่อเป็นการนำเสนอแนวทางการจัดการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามแนวคิดของ Leonard Nadler ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรม การศึกษา และพัฒนา ซึ่งในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรของ Leonard Nadler จำเป็นต้องมีการจัดชุดของกิจกรรมอย่างเป็นระบบที่นำมาดำเนินการภายในช่วงเวลาหนึ่งที่ได้กำหนดไว้ โดยกิจกรรมเหล่านี้มีเป้าหมายในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากร เพื่อให้พร้อมที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จในองค์การ นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และเสริมสร้างทีมงานที่มีความเข้าใจแล้ว ยังสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมดังกล่าวนี้ได้ออกแบบไว้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมขององค์การ โดยการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรนั้น Leonard Nadler ได้อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากรประกอบไปด้วย 3 กิจกรรมหลัก คือ การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรด้วยการศึกษา และการพัฒนาบุคลากรด้วยการพัฒนาตนเอง (Nadler and Wiggs, 1989)

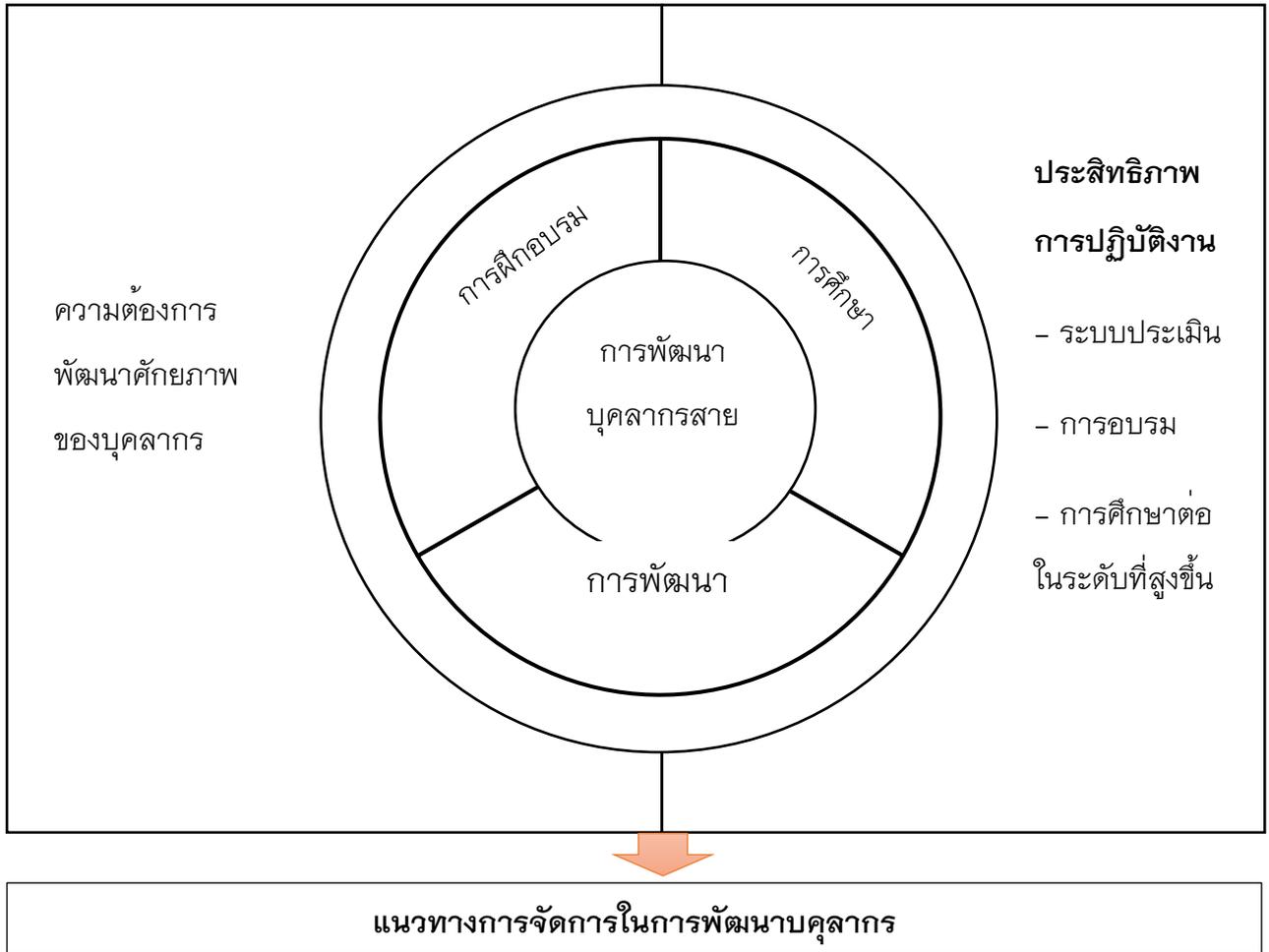
จากผลทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรของ (ชนะยุทธ เกตุอยู่, 2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธตามแนวทางของพระสังฆพัฒนาในจังหวัด

เพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเหมาะสมมี 3 องค์ประกอบได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ที่สามารถบูรณาการนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ (สุทธธญาณ์ โอบอ้อม, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการฝึกอบรมนั้น มีการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสายงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ซึ่งได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือด้านงบประมาณ การฝึกอบรมจากองค์กรอย่างเพียงพอ ซึ่งมีการฝึกอบรมหลักสูตร การใช้เทคโนโลยี เทคนิค วิทยาการสมัยใหม่ ที่จะประยุกต์ใช้ให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรฝึกอบรมหลักสูตรที่ทันสมัย องค์ความรู้ใหม่ ๆ สามารถนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ โดยเน้นการเสริมสร้างทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานและฝึกอบรมแบบเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรมีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านฝึกอบรมเองภายในองค์กรฝึกอบรม ในขณะที่ปฏิบัติงานจริงฝึกอบรมหลักสูตรอื่น แม้ว่าจะไม่อยู่ในสายงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ก็ตาม อีกทั้งจากผลทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรของ (Maneth, 2004) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่ Kansas Community College โดยศึกษาจากวิทยาลัยจำนวน 16 แห่ง พบว่าการปฏิบัติงานที่ทำกันมาในวิทยาลัย คือ การศึกษาด้านวิชาชีพที่เกี่ยวข้องได้แก่ การอบรมนอกสถานที่ทำงาน การอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการสอน การเยี่ยมเยียนสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และการประชุมในที่นั้น ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับการประเมินผลมากที่สุด คือ การทัศนศึกษาด้านวิชาชีพ การอบรมนอกสถานที่ การแสดงผลงาน การอบรมด้านเทคนิคการสอนและฝึกอบรม และ (Clark, 1997) ได้ศึกษาทางเลือกวิธีการจัดการอบรมส่งเสริมครูประจำการ โดยการสอบถามจากครูใหญ่โรงเรียน โอคลาโฮมา พบว่า วิธีการฝึกอบรมส่งเสริมครูประจำการที่มีประสิทธิภาพนั้น วัตถุประสงค์และขอบเขตจะต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม โดยแนะนำการวางแผนปรับปรุงคุณภาพครูประจำการควรเริ่มต้นจากความต้องการของครู วิธีการฝึกอบรม ที่จะจัดส่งเสริมให้กับครูประจำการจะต้องกำหนดเป้าหมายเฉพาะ และมีการวางแผนประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้เห็นความน่าสนใจของการพัฒนาบุคลากรต้องเริ่มจากความต้องการของตนเอง โดยผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ สนับสนุนอย่างจริงจังและต้องจัดทำแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผล และนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาใช้ต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด ทฤษฎีของ Leonard Nadler โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จะต้องเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ กลุ่มที่ 1 ระดับผู้บริหาร ประกอบด้วย รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการ กลุ่มที่ 2 ระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย หัวหน้างาน บุคลากร นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และกลุ่มที่ 3 นักศึกษา ประกอบด้วย นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท นักศึกษาปริญญาเอก จำนวนทั้งหมด 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์โดยสร้างแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง มีข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) สภาพปัญหาการจัดการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน 2) ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน และ 3) นวัตกรรมจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขปรับปรุง จากนั้นนำมาจัดทำเป็นแบบ

สัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ การรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 กรกฎาคม 2566 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสร้างข้อสรุป และบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในรูปแบบของนวัตกรรมจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วย 3 ระบบ คือ ระบบการฝึกอบรม ระบบการศึกษา และระบบพัฒนา โดยมีปัญหาใน 3 ประเด็น ได้แก่

1.1 การขาดระบบรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาของบุคลากรและขาดระบบการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาสำหรับบุคลากร ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน อาจขาดทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการทำงานและการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป การมีระบบที่ครอบคลุมในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากร ในการสร้างระบบสำหรับการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการให้บุคลากรเข้าถึงที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่สามารถให้คำแนะนำและการสนับสนุนในการเติบโตทางอาชีพได้ นอกจากนี้ยังอาจเกี่ยวข้องกับการสร้างแผนการพัฒนารายบุคคลโดยกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับบุคลากรแต่ละคน พร้อมด้วยขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

1.2 การขาดระบบเสมือนจริง ในการสนับสนุนกระบวนการ Coaching และ On the Job Training ประการแรก หากไม่มีระบบเสมือนจริง กระบวนการฝึกสอนและการฝึกอบรมอาจขาดโครงสร้างและความสม่ำเสมอ ระบบเสมือนจริงสามารถเป็นแพลตฟอร์มแบบรวมศูนย์ที่ผู้สอนและผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าถึงเอกสาร ติดตามความคืบหน้า และสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สอง หากไม่มีระบบเสมือนจริง การให้โอกาสการฝึกสอนและการฝึกอบรมระยะไกลอาจเป็นเรื่องยาก ในโลกปัจจุบันที่การทำงานระยะไกลและการสื่อสารเสมือนจริงกลายเป็นเรื่องปกติมากขึ้น การมีระบบเสมือนจริงช่วยให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้กว้างขึ้น และให้การสนับสนุนโดยไม่คำนึงถึงที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

1.3 การขาดระบบวิเคราะห์หลักสูตรสำหรับศึกษาต่อของบุคลากร อาจส่งผลกระทบต่อ ประการแรก หากไม่มีระบบที่เหมาะสม การประเมินความต้องการและข้อกำหนดของบุคคลที่ต้องการการศึกษาต่อ จะกลายเป็นเรื่องที่ยากลำบาก ซึ่งอาจส่งผลให้หลักสูตรไม่ตรงกันซึ่งไม่สามารถแก้ไขช่องว่างทักษะหรือเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การขาดความสอดคล้องระหว่างหลักสูตรและความต้องการของผู้เรียน อาจทำให้เสียเวลา ทรัพยากร และความพยายาม นอกจากนี้ หากไม่มีระบบการวิเคราะห์หลักสูตร การติดตามความก้าวหน้าและผลลัพธ์ของการศึกษาก็จะกลายเป็นเรื่องยาก โปรแกรม กระบวนการประเมินและผลตอบรับกลายเป็นเรื่องยุ่งยาก ทำให้ยากต่อการระบุด้านที่ต้องปรับปรุงหรือวัดประสิทธิภาพของโปรแกรม โดยสรุป การไม่มีระบบการวิเคราะห์หลักสูตรสำหรับการศึกษาเพิ่มเติมของบุคลากรอาจนำไปสู่การขาดความสอดคล้องระหว่างโปรแกรมการศึกษาและความต้องการของแต่ละบุคคล ความ

ยากลำบากในการติดตาม ความสำเร็จและผลลัพธ์ และการรวมเนื้อหาที่ล้ำสมัย จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้อง มีระบบที่แข็งแกร่งเพื่อให้แน่ใจว่าการศึกษาเพิ่มเติมที่มีประสิทธิภาพ ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้เรียนทุกคน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน สามารถ แยกย่อยข้อได้ ดังนี้

2.1 ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม เป็นกระบวนการ ที่มีความสำคัญและต้องมีการวางแผนและจัดการอย่างดีเพื่อให้ตรงกับความต้องการและสภาพการทำงาน ขององค์กร ความต้องการในการพัฒนาในด้านการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็นหลายด้านตามความ ต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กรและบุคลากรได้คือ การพัฒนาความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยี ใหม่ ๆ การอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน การส่งเสริมทักษะในการปรับตัว และเรียนรู้ในเทคโนโลยีใหม่ และการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาด้านเทคโนโลยีนี้จะช่วยให้บุคลากรเข้าใจและปรับตัวต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

2.2 ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อของบุคลากร มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาและความสนใจของบุคลากรเพื่อให้ทุนการศึกษาที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร นวัตกรรมการใช้แอปพลิเคชันวิเคราะห์สาขาของการให้ทุนอาจช่วยใน การตัดสินใจและให้คำแนะนำเรื่องการสนับสนุนทุนการศึกษาของบุคลากร

2.3 ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการพัฒนา เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ควรมีการวางแผนและการดำเนินการอย่างระมัดระวัง เพื่อให้สามารถให้ผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จากการวิเคราะห์ความต้องการ การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และการวางแผนการ ดำเนินการที่เหมาะสม ความรับผิดชอบในการดำเนินการและความตั้งใจในการปรับปรุงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วย ให้การพัฒนามีความสำเร็จและมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น องค์กรและบุคลากรที่มีความ พร้อมที่จะปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าควรเสนอแนวทางนวัตกรรมในรูปแบบของ นวัตกรรม การจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยในระบบหลักจะประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ คือ ระบบ การฝึกอบรม ระบบการศึกษา และ ระบบการพัฒนา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ระบบหลัก การจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ในระบบหลัก ผู้วิจัยนำเสนอ นวัตกรรมระบบรวบรวมข้อมูลความต้องการการพัฒนาและระบบวิเคราะห์ข้อมูล Big Data โดยนวัตกรรม ดังกล่าวจะทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาทุก ๆ ด้านจากความต้องการของทุกภาค ส่วนดังนี้

1. ความต้องการส่วนบุคคลในการพัฒนาของบุคลากร

2. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรภายใต้บังคับบัญชาของผู้บริหารองค์กร
3. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรที่เป็นผู้ร่วมงานของบุคลากรในองค์กรเดียวกัน
4. ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่ทำงานร่วมประสานกัน

เมื่อได้ข้อมูลแล้ว ระบบจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล และให้คำแนะนำแนวทางในการพัฒนาในแต่ละระบบย่อย อันได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

3.2 ระบบย่อย การฝึกอบรม จากผลการศึกษาพบว่า องค์กรมีการฝึกอบรมใน 4 ลักษณะ คือ

1. การสอนงาน (Coaching)
2. การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training)
3. การจัดประชุมสัมมนา (Seminar)
4. การจัดดูงานนอกสถานที่ (Site Visit)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิดระบบเสมือนจริงการสอนงานและการฝึกอบรมในขณะทำงาน โดยการใช้ระบบ Monitor โดยพี่เลี้ยงเป็นผู้ Monitor ผู้ถูกฝึกงาน โดยพี่เลี้ยงยังคงสามารถปฏิบัติงานของตนเองไปด้วยได้ และไม่ต้องย้ายสถานที่ไปอยู่ในสถานที่เดียวกับผู้ถูกฝึกงาน เนื่องจาก ข้อจำกัดของภารกิจของพี่เลี้ยงซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และต้องสอนงานและฝึกอบรมในขณะทำงานไปด้วย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ที่ถูกฝึกงาน ให้สามารถลงมือปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ หากในขณะปฏิบัติงาน ผู้ถูกฝึกงานต้องปฏิบัติงานร่วมกับพี่เลี้ยง อาจเกิดความไม่อิสระในการปฏิบัติงาน และไม่กล้าลงมือปฏิบัติจริง แต่หากผู้ถูกฝึกงานสามารถปฏิบัติงานได้เองอิสระ โดยอยู่ภายใต้การดูแลผ่านระบบเสมือนจริงของพี่เลี้ยง จะทำให้เกิดความอิสระและมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ระบบเสมือนจริงจะช่วยให้พี่เลี้ยงสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ณ เวลานั้นทันที

ในส่วนของการจัดประชุมสัมมนา ในปัจจุบัน องค์กรได้นำวิธีการสัมมนาออนไลน์มาใช้ในการปฏิบัติแล้ว แต่ในส่วนของการดูงานนอกสถานที่ การไปเยี่ยมชมสถานที่ด้วยตนเอง เป็นวิธีที่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุด

3.3 ระบบย่อย การศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า องค์กรมีทุนสนับสนุนการศึกษาต่อของบุคลากร แต่มีปัญหาในเรื่องของสาขาวิชาในการให้ทุน ไม่ตรงตามความสนใจของบุคลากร และไม่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัย ขอเสนอแนวคิดการนำแอปพลิเคชันวิเคราะห์สาขาของการให้ทุนที่เหมาะสมกับความสนใจ และเป้าหมายขององค์กร มาใช้ในการวิเคราะห์และให้คำแนะนำในการสนับสนุนทุนให้กับบุคลากร

3.4 ระบบย่อย การพัฒนา จากผลการศึกษาพบว่า องค์กรมีการพัฒนาใน 4 ลักษณะคือ

1. การดำเนินการโปรแกรมพี่เลี้ยง
2. การสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. สนับสนุนการเพิ่มคุณค่าในงาน

4. การดำเนินการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาไม่พบปัญหาใด เพราะองค์กรมีวิธีที่มีการสนับสนุนและสร้างพัฒนาการในบริบทขององค์กร องค์กรมีการใช้ระบบออนไลน์อยู่แล้วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานจะมีการ Monitor หน้าจอเพื่อทำการแก้ไขงานได้ในทันที

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าปัญหาในการพัฒนาบุคลากร คือ ขาดข้อมูลเพื่อการรวบรวมความต้องการด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาต่อ ด้านการพัฒนา ปัญหาที่กล่าวมาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นปัญหาที่สำคัญและมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมและการเติบโตขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Glisson and Durick, (1998, pp.61–81) ที่พบว่า ด้านการฝึกอบรม ข้าราชการที่เข้ารับการศึกษาแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แต่ละด้านไม่เท่ากัน จึงเป็นข้อจำกัดที่จะพัฒนา แต่ละคนให้มีประสิทธิผลในด้านต่าง ๆ ด้วยวิธีเดียวกันให้ผลที่เท่ากัน ด้านการศึกษา การให้โอกาสทางการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ไม่ทั่วถึง เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด และด้านการพัฒนาบุคลากรบางส่วนไม่ค่อยให้ความสนใจเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพราะเห็นว่าเสียเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน

1. ด้านการฝึกอบรม มีความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน การส่งเสริมทักษะในการปรับตัวและเรียนรู้ในเทคโนโลยีใหม่ และการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการใช้เทคโนโลยี การพัฒนาด้านเทคโนโลยีนี้จะช่วยให้บุคลากรเข้าใจและปรับตัวต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี สอดคล้องกับ เศกสรรค์ คงคชวัน (2556) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ในการปฏิบัติงาน ให้มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่องาน และองค์กรตลอดจนให้เกิดทักษะ (Skill) ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ด้านการศึกษา มีความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อของบุคลากร มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสาขาวิชาและความสนใจของบุคลากรเพื่อให้ทุนการศึกษาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ (กองเกียรติ รัชชธรรม, เพ็ญศรี เศรษฐวงค์ และสมบูรณ์ สุริยวงค์, 2556) ที่กล่าวว่า การศึกษาต่อเป็นความจำเป็นที่ต้องพัฒนาตนเอง เนื่องจาก การศึกษาหลักสูตรที่ตรงกับสาขาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์สามารถนำมาถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงควรกำหนดนโยบายส่งเสริมการศึกษาต่อแก่บุคลากรของ

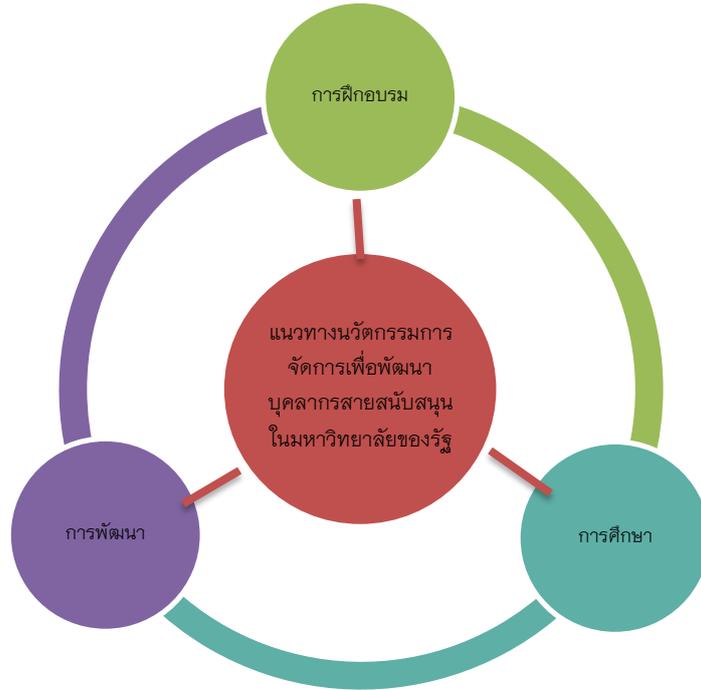
มหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน เพื่อให้ยึดถือเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง โดยมหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณในการศึกษาต่อทั้งหลักสูตร

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ควรมีการวางแผนและการดำเนินการอย่างระมัดระวัง เพื่อให้สามารถให้ผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับความหมายการพัฒนาบุคคลของ (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2548) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรโดยทั่วไปที่นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นตรงกัน หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบในห้วงเวลาที่กำหนดเพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นผลดีอันเป็นผลต่อการเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและองค์กร (พนัส หันนาคินทร์, 2542) ให้ความสำคัญการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มความถนัด ทักษะ และความสามารถเฉพาะอย่างในการทำงานและจะต้องกระทำเป็นการต่อเนื่องอย่างไม่มีวันจบสิ้น ทั้งนี้ ก็เพื่อเพิ่มพูนและปรับปรุงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ (สมาน รังสิโยภฤกษ์, 2541) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า แนวทางการจัดการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยระบบ 3 ด้าน คือ ระบบด้านการฝึกอบรม ระบบด้านการศึกษา และระบบด้านการพัฒนา โดยระบบรวบรวมข้อมูลความต้องการการพัฒนาและระบบวิเคราะห์ข้อมูล Big Data โดยนวัตกรรมดังกล่าวจะทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลความต้องการพัฒนาทุก ๆ ด้านจากความต้องการของทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (มาริษา อนันทรารวัน และโชติ บติรัฐ, 2564) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ควรดำเนินการสนับสนุนทุนการศึกษาและการเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน และมีการสำรวจความต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบที่เลี้ยงในการสอนงานหรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางต่าง ๆ ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

นวัตกรรมการจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีข้อค้นพบสำคัญของแนวทางนวัตกรรมจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้



ภาพที่ 2 แนวทางนวัตกรรมการจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ

1. การฝึกอบรม องค์กรมีการฝึกอบรมใน 4 ลักษณะ คือ การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) การจัดประชุมสัมมนา (Seminar) การจัดดูงานนอกสถานที่ (Site Visit)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิดระบบเสมือนจริงการสอนงานและการฝึกอบรมในขณะทำงาน โดยการใช้ระบบ Monitor โดยพี่เลี้ยงเป็นผู้ Monitor ผู้ถูกฝึกงาน โดยพี่เลี้ยงยังคงสามารถปฏิบัติงานของตนเองไปด้วยได้ และไม่ต้องย้ายสถานที่ไปอยู่ในสถานที่เดียวกับผู้ถูกฝึกงาน เนื่องจาก ข้อจำกัดของภารกิจของพี่เลี้ยงซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง และต้องสอนงานและฝึกอบรมในขณะทำงานไปด้วย และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ที่ถูกฝึกงาน ให้สามารถลงมือปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ หากในขณะปฏิบัติงาน ผู้ถูกฝึกงานต้องปฏิบัติงานร่วมกับพี่เลี้ยง อาจเกิดความไม่อิสระในการปฏิบัติงาน และไม่กล้าลงมือปฏิบัติจริง แต่หากผู้ถูกฝึกงานสามารถปฏิบัติงานได้เองอิสระ โดยอยู่ภายใต้การดูแลผ่านระบบเสมือนจริงของพี่เลี้ยง จะทำให้เกิดความอิสระและมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ระบบเสมือนจริงจะช่วยให้พี่เลี้ยงสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาได้ ณ เวลาขณะนั้นทันที

ในส่วนของการจัดประชุมสัมมนา ในปัจจุบัน องค์กรได้นำวิธีการสัมมนาออนไลน์มาใช้ในการปฏิบัติแล้ว แต่ในส่วนของการดูงานนอกสถานที่ การไปเยี่ยมชมสถานที่ด้วยตนเอง เป็นวิธีที่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุด

2. การศึกษา องค์กรมีทุนสนับสนุนการศึกษาต่อของบุคลากร แต่มีปัญหาในเรื่องของสาขาวิชาในการให้ทุน ไม่ตรงตามความสนใจของบุคลากร และไม่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะนวัตกรรมในการนำแอปพลิเคชันวิเคราะห์สาขาของการให้ทุนที่เหมาะสมกับความสนใจและเป้าหมายขององค์กร มาใช้ในการวิเคราะห์และให้คำแนะนำในการสนับสนุนทุนให้กับบุคลากร

3. การพัฒนา องค์กรมีการพัฒนาใน 4 ลักษณะคือ การดำเนินการโปรแกรมพี่เลี้ยง การสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง สนับสนุนการเพิ่มคุณค่าในงาน และการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ทั้งนี้ จากผลการศึกษาไม่พบปัญหาใด เพราะองค์กรมีวิธีที่มีการสนับสนุนและสร้างพัฒนาการในบริบทขององค์กร องค์กรมีการใช้ระบบออนไลน์อยู่แล้วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จะมีการ Monitor หน้าจอเพื่อทำการแก้ไขงานได้ในทันที

สรุป

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระบบทั้งหมดนี้ช่วยให้มหาวิทยาลัยของรัฐสามารถจัดการและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เข้ากับความต้องการและเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรในการเผชิญกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ดีขึ้น ระบบนี้ยังสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในทุกด้านของงานของมหาวิทยาลัยของรัฐ ทำให้องค์กรเติบโตและประสบความสำเร็จในการให้บริการและปฏิบัติงานในระดับที่สูงขึ้นได้เช่นกัน เพื่อรวมผลที่ทำให้มหาวิทยาลัยมีความสมบูรณ์ในการจัดการและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยและสังคมวิชาการในอนาคตข้างหน้า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมระบบเป็นระบบที่มุ่งเน้นการจัดการและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในองค์กร โดยระบบนี้ใช้การรวบรวมข้อมูลความต้องการและการพัฒนาบุคลากรจากหลายแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริหารและทีมผู้ดูแลระบบสามารถทำการวิเคราะห์และให้คำแนะนำที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

2) นักวิจัยหรือนักวิชาการสามารถนำองค์ความรู้จากการวิจัยไปต่อยอดในการศึกษาหรือวิจัย

3) องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีคุณภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการทำงานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ ควรมุ่งหวังที่จะศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนางานที่เกิดขึ้นในแต่ละตำแหน่งงาน โดยเน้นในการสร้างการพัฒนาที่เชื่อมโยงกับงานและ

คนในระดับที่มีความสอดคล้อง ซึ่งจะทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ การศึกษาแนวทางและกระบวนการทำงาน ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อทราบถึงวิธีการทำงานปัจจุบัน และจะสามารถระบุประเด็นที่ต้องการพัฒนาได้อย่างชัดเจน และการระบุความต้องการพัฒนา จากการศึกษาและการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ควรระบุความต้องการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานและการทำงาน เช่น การเพิ่มความเร็ว การลดขั้นตอนการทำงาน หรือการปรับปรุงกระบวนการและหาแนวทางแก้ไขได้ตรงประเด็น

เอกสารอ้างอิง

- ก่องเกียรติ รักษ์ธรรม, เพ็ญศรี เศรษฐวงค์ และสมบูรณ์ สุริยวงค์. (2556). การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต*, 7(2), 87-99.
- ชนะยุทธ เกตุอยู่. (2559). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธตามแนวทางของพระสังฆพัฒนาในจังหวัดเพชรบูรณ์ (ดุขฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุขฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *การบริหารงานบุคคลในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: พิษเนต.
- พีระศิลป์ บุญทอง. (2561). การบริหารกิจการคณะสงฆ์ของคณะสงฆ์ในภาคใต้. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช*, 5(1), 1-12.
- มาริษา อนันทรารวัน และโชติ บดีรัฐ. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 6(3), 161.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2541). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- เศกสรรค์ คงชวัน. (2556). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 6 (3), 237-238.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2530). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน.
- สุทธฉ้วน โอบอ้อม. (2557). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา (ดุขฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุขฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Clark, A. R. (1997). *A Teacher Evaluation to Education of selected Method of In-Service Education*. Dissertation Abstracts.
- Glisson, C., & Durick, M. (1998). Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organization. *Administrative Science Quarterly*, 33(1), 61-81
- Humphrey, H. (2014). *Effective leadership theory cases and applications*. Los Angeles: Sage.

Maneth, J. (2004). *The roles of moral intensity and moral emoticons in the ethical decision-making process: A study of human resource management professionals University of Nebraska-lincoln.* accessed March 2004, from <http://www.lib.umi.com/dissertation/fullcit/3004769>

Nadler, L. and Wiggs, G.D. (1989). *Managing human resources development.* San Francisco, California: Jossey-Bass.