

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Development Practice of Administrative Officer in Rajabhat

MahaSarakham University

ณัฐกุล ภูกลาง¹

Nattakul Phooklang

Received	Reviewed	Revised	Accepted
28/11/2018	07/11/2018	19/05/2019	11/11/2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Sample) และ F-test (One – way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ อันดับแรกด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.47$; S.D. =.50) รองลงมาด้านการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.11$; S.D. =.63) ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.10$; S.D. =.52) ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ($\bar{X} = 4.02$; S.D. =.69) และด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.85$; S.D. =.80) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Email : Nattkul_r@hotmail.com
General Administrative Officer, Faculty of Law, Maha Sarakham Rajabhat University

3. ข้อเสนอแนะความคิดเห็นในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ อาทิ บ้านพัก เรียนฟรี รักษาพยาบาล กู้ยืมเงิน ฯลฯ ร้อยละ 26.09 จัดตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และระเบียบอื่น ๆ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ ร้อยละ 23.91 ระบบอินเทอร์เน็ตควรมีการพัฒนาให้ทันสมัย มีความปลอดภัย รวดเร็ว และเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 17.39 ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ให้มากขึ้น ร้อยละ 10.87 ควรมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคให้ดีขึ้น อาทิ โทรศัพท์ภายใน ระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ร้อยละ 8.69 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น ร้อยละ 6.53 ควรมีการฝึกอบรมเทคนิคด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ ร้อยละ 4.35 ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยฯ ร้อยละ 2.17 ตามลำดับ

คำสำคัญ : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, ศักยภาพ

Abstract

The objectives of this research were 1) Study the potential development of the administrative officer in Rajabhat Mahasarakham University. 2) Comparison of performance development of general administration officers in Rajabhat Mahasarakham University by gender, age and duration of work and 3) To study the suggestions for improving the performance of administrative officer in Mahasarakham Rajabhat University. Population and sample used in the research were support personnel administrative officer, Rajabhat Mahasarakham University statistics used to test the hypothesis are t-test (Independent Sample) and F-test (One-way ANOVA). The research found that

1. The results of the analysis of performance development of administrative officer in Rajabhat Mahasarakham University. Very high It was found that in every aspect Sort by average to descending order such as Moral of work ethics ($\bar{X} = 4.47$; S.D. =.50) The coordination ($\bar{X} = 4.11$; S.D. =.63). Performance skills ($\bar{X} = 4.10$; S.D. =.52). Methodology and activities ($\bar{X} = 4.02$; S.D. =.69) and Motivation for work performance ($\bar{X} = 3.85$; S.D. =.80), respectively.

2. The results of the comparative analysis of the performance development of the administrative officer in Rajabhat Mahasarakham University by gender, age and duration of work were not significantly different at the.05 level.

3. Opinions on the performance development of the administrative officer in Rajabhat Mahasarakham University. The respondents gave their suggestions. Sort by Ascending Descending such as there should be enough welfare benefits such as free housing, medical treatment, loans, etc. (26.09%). Establish a budget for the establishment of database systems, regulations, and practices. And other regulations are standard and are current (23.91%). Internet should be developed. It is safe, fast and sufficient to use (17.39%). Should be encouraged to attend training (10.87%). Improvements should be made to the public utility system. Internal phone Internet access (8.69%). The promotion criteria should be more standardized (6.53%). Should have training Technological advances in the use of technology to modernize and update (4.35%) and they should promote their duties by taking into account the reputation and interests of the university (2.17%), respectively.

Keyword : development, administrative officer

บทนำ

การพัฒนาบุคลากรถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการบริหารองค์การภาครัฐในปัจจุบัน เพราะมนุษย์จัดได้ว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตลอดจนการจัดกระบวนการนั้นมีบทบาทในการทำให้บุคลากรทำงานในหน้าที่ของตนและการดำเนินงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพดังคำว่า “คน สำคัญ งาน สำเร็จ” (ว.วชิรเมธี ภิกขุ) และนำไปสู่ผลลัพธ์การพัฒนาองค์กร เนื่องจากผลกระทบจาก สถานการณ์ ทางด้านนโยบายการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรให้เกิดสัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์ในองค์กรมากที่สุด ในขณะเดียวกัน บุคคลผู้ทำงานให้กับองค์กรเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความสุข คุณภาพชีวิตที่ดีนั้น จะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและเต็มใจในปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

.....
นั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเองย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
และนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การ
พัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย

การจะพัฒนาบุคลากรขององค์กร จำเป็นต้องประเมินความสามารถของบุคลากรขององค์กรให้รู้
ว่ามีจุดแข็งอะไรที่ต้องส่งเสริมสนับสนุนและมีจุดอ่อนอะไรที่ต้องปรับปรุงแก้ไขที่สำคัญการพัฒนาเพื่อให้
รู้ทันความเป็นไปของโลกธุรกิจในอนาคต องค์กรต้องมีความสามารถที่จะแบ่งปันเอาทรัพยากรในตลาด
มาสร้างความมั่งคั่งให้กับองค์กร ซึ่งเป็นภาระอันใหญ่หลวงของผู้บริหารทุกคนองค์กรที่ดีสมาชิกของ
องค์กรต้องมีข้อผูกมัดหรือพันธะทางใจว่าจะทำให้งานขององค์กรประสบผลสำเร็จ และมีความพร้อมที่
จะเรียนรู้ การที่องค์กรจะขับเคลื่อนได้ขึ้นอยู่กับสมาชิกขององค์กรไม่ได้อยู่ที่โครงสร้างองค์กร โดยตัว
โครงสร้างองค์กรจะไม่มีคามหมายแต่อย่างใดถ้าคนในองค์กรไม่มีความสามารถ ดังนั้น เมื่อมีคนดีมี
ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรแล้วความจริงที่รับทราบกันคือองค์กรต้องเจริญเติบโต หยุดนิ่ง
ไม่ได้ดังนั้นจำเป็นต้องพัฒนาให้พนักงานรู้เท่าทัน การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการเติบโต
ขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจึงจำเป็นต้องปรับ
ระบบบริหารงานบุคคลให้มีทิศทางที่ชัดเจนการพัฒนาบุคคลจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนคนในองค์กรให้
มีความสามารถตรงตามที่ต้องการโดยมุ่งเน้นสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ของบุคลากรกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้กิจกรรมดังกล่าวบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องอาศัย
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงาน
ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดหรือขัดต่อกฎระเบียบย่อมส่งผลกระทบต่อ
การดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยเฉพาะ
อย่างยิ่ง ในสังคมยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและ
วิวัฒนาการมีการศึกษา หาประสบการณ์จากหน่วยงานภายนอก เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูล
ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน องค์กรทางด้านการเรียนรู้ การ
ถ่ายทอดความรู้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหลายด้านเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิด
ประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดการพัฒนาบุคลากรให้สามารถดำเนินชีวิตและปฏิบัติงานได้อย่าง
ต่อเนื่องในสังคมนั้น ต้องพัฒนาส่วนรวมการสร้างสามัคคีในกลุ่มคน และพร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีใน
การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขกาย และใจและพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรมจึงขึ้นอยู่กับ
ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องมีการส่งเสริมให้เกิดรูปธรรม
อย่างต่อเนื่อง ระดับหน่วยงาน ซึ่งโดยรวมยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของการทำงานจาก

สภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงาน การจัดทำแผน กระบวนการติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ กระบวนการคิดวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อวิถีปฏิบัติและเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของภาระงานของภาครัฐแนวใหม่ และกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาวะการแข่งขันไร้พรมแดน ด้วยสภาพการณ์เช่นนี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามของผู้ศึกษาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปโดยรวมยังไม่บรรลุวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของการทำงานจากสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานการจัดทำแผนกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ กระบวนการคิดวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อวิถีปฏิบัติและเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องปรับตัวให้ทันกระแสการเปลี่ยนแปลงของภาระงานของภาครัฐแนวใหม่และกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสภาวะการแข่งขันไร้พรมแดนด้วยสภาพการณ์เช่นนี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพซึ่งผู้บริหารต้องตระหนักถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพราะหากบุคลากรไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานรวมถึงผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ จึงสนใจศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้สำหรับพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานและต่อการบริหารจัดการงานของในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจำนวน 70 คนดังนี้ (Division of Personnel Management Rajabhat Maha Sarakham University. 2017)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย
ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วยกัน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงานแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จากมากไปหาน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นชนิดปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ขอหนังสือเพื่อขอความร่วมมือและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อขออนุญาตเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์ ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ และดำเนินการบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน t-test (Independent Sample) และ F-test (One – way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ

1.1 ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับแรก ($\bar{X} = 4.47$; S.D. = .50) พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตสำนึกที่ดีต่องานที่รับผิดชอบ คำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ของหน่วยงาน ยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส แต่ทั้งนี้ยังมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ขาดการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ควรพึงปฏิบัติ

1.2 ด้านการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = .63) พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือได้รับทราบความเคลื่อนไหวต่าง ๆ (การประกาศ นโยบาย คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ) ในองค์กร อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดระเบียบ วิธีการทำงานเพื่อให้การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ

1.3 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.10$; S.D. = .52) พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ดูแลรับผิดชอบ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่นระเบียบพัสดุ ระเบียบการเงิน ฯลฯ แต่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปบางส่วนยังอยากให้อำนาจจัดตั้งงบประมาณในการจัดหาระบบฐานข้อมูลระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และระเบียบอื่น ๆ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

1.4 ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = .69) พบว่า ส่วนใหญ่อยากให้มีการจัดให้สัมมนา หรือประชุมเชิงปฏิบัติการให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อ เพื่อพัฒนาตนเองและนำมาใช้พัฒนาหน่วยงานทั้งนี้ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปให้เหมาะสมและต่อเนื่อง

1.5 ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = .80) พบว่า มีการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้วยการมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีการยกย่อง ชมเชย และให้รางวัลตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีผลการปฏิบัติงานดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเพศหญิงมีการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนเพศชายมีการ พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะความคิดเห็นการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ เรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ จัดตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และระเบียบอื่น ๆ ให้ เป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ ร้อยละ 23.91 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้เป็น มาตรฐานมากขึ้น ร้อยละ 6.53 ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ อาทิ บ้านพัก เรียนฟรี รักษาพยาบาล กู้ยืมเงิน ฯลฯ ร้อยละ 26.09 ควรมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคให้ดีขึ้น อาทิ โทรศัพท์ภายใน ระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ ร้อยละ 8.69 ระบบอินเทอร์เน็ตควรมีการพัฒนาให้ทันสมัย มี ความปลอดภัย รวดเร็ว และเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 17.39 ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่โดย คำนึงถึงชื่อเสียงและผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยฯ ร้อยละ 2.17 ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วม อบรม สัมมนาเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ให้มากขึ้น ร้อยละ 10.87 ควรมีการ ฝึกอบรม เทคนิคด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันสมัยและทัน เหตุการณ์ ร้อยละ 4.35

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคามสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน ทำให้การ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาหาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทั้งเพศชายและหญิงมี ความเสมอภาคกัน ซึ่งบุคลากรมีการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีลักษณะงานที่ไม่ แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ Pariyapat Sripethc (2015) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิค ระยอง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร

หน่วยงานอาชีวศึกษาจังหวัดระยอง กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคระยอง จังหวัดระยอง พบว่า เพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีอายุแตกต่างกันทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทุกช่วงอายุมีการพัฒนาความรู้และความสามารถ มีการส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงาน เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีการกระตุ้น ให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ladda Rukjanyaban (2014) ได้ศึกษาว่า “การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามอายุแตกต่างกัน ทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปด้วย

3. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามโดยรวม 5 ด้านได้แก่ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปอาจมีลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไปนั้นอาจไม่ได้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาเกี่ยวข้องโดยตรง ทำให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยมหาสารคามมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Awilak Khamdee (2010) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานทำให้การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัย.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัย การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้ง 5 ด้านสรุปเป็นรายด้านตามความถี่จากมากไปหาน้อยดังนี้

1. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน จัดตั้งงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานและระเบียบอื่น ๆ ให้เป็นมาตรฐานและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

2. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น และควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้เพียงพอ อาทิ บ้านพัก เรียนฟรี รักษาพยาบาล กู้ยืมเงิน ฯลฯ

3. ด้านการติดต่อประสานงาน ควรมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคให้ดีขึ้น อาทิ โทรศัพท์ ภายใน ระบบอินเทอร์เน็ต ฯลฯ และ ระบบอินเทอร์เน็ตควรมีการพัฒนาให้ทันสมัย มีความปลอดภัย รวดเร็ว และเพียงพอต่อการใช้งาน

4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงชื่อเสียง และผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยฯ

5. ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรม ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ให้มากขึ้น และควรมีการฝึกอบรม เทคนิคด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปหากต้องการทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลเชิงลึก ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อหาปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

- Awilak Khamdee. (2010). *Performance development of general administrative officers of Pathum Thani Provincial Administrative Organization*. Independent Study Report, Master of Public Administration (Local Administration) Khon Kaen University. [In Thai].
- Division of Personnel Management, Rajabhat Maha Sarakham University. (2017). *Number of Personnel Information*. Maha Sarakham : Rajabhat Maha Sarakham University. [In Thai].
- Ladda Rukjanyaban. (2014). *Development of Work Performance among General Administrative Staff Working for Burapha University*. Master of Public Administration Thesis, College of Public Administration, Graduate School Burapa university. [In Thai].
- Pariyapat Sripethc. (2015). *Potential Development of Personnel in Vocational School in Rayong Province : a Case Study of Rayong Technical College in Rayong Province*. Thesis. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University. [In Thai].