

ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานใน
สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Training Needs of the Supporting Personnel of
Ubon Ratchathani Rajabhat University

อัญญาณี อดทน¹ สุภาวดี ขุนทองจันทร์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อสำรวจข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 177 คน โดยใช้ การเลือกสุ่ม

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี Anyanee.o@ubru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ส่วนใหญ่ทราบข่าวการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เคยได้รับการเข้าฝึกอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ 2 วัน ช่วงเดือนที่เหมาะสมในการฝึกอบรม คือ เดือนพฤษภาคม วันที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมที่สะดวกที่สุด คือ วันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลาที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม คือ ตลอดวัน (09.00 – 16.00 น.) ผู้จัดการฝึกอบรมควรมอบประกาศนียบัตรแก่ผู้ผ่านการฝึกอบรม ควรเน้นการฝึกอบรมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ การฝึกอบรมแต่ละครั้งควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เน้นผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ รูปแบบที่เหมาะสมและได้ประโยชน์มากที่สุด คือ การระดมสมอง ส่วนเทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ รูปแบบที่เหมาะสมและได้ประโยชน์มากที่สุด คือ การบรรยาย พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ประสบการณ์การทำงาน 4 – 6 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้ 10,001 – 20,000 บาท โดยภาพรวมความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน และต้องการฝึกอบรมด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์
ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการ
ฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิค
การปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความต้องการการฝึกอบรม

Abstract

The research aimed to survey information on training needs of the supporting personnel, to explore opinions concerning training needs and compare training needs of the supporting personnel as classified by sex, age, working experience, educational levels, and incomes. The samples used in the research were the supporting personnel of Ubon Ratchathani Rajabhat University totaling 177. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with a confidence value of .96. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows. The supporting personnel got information and news on training from Ubon Ratchathani Rajabhat University; they used to undergo training; a suitable time was two days: Monday and Friday; a suitable month was May; a convenient time was 9.00 - 16.00; an educational visit

was necessary; a trainee-centered technique was required; a brainstorm technique was appropriate and useful. The majority of the supporting personnel in the study were females, 26 - 30 years old; they had 4-6 working experience years, completed a bachelor degree and earned an income of 10,001-20,000 baht. Training needs were overall at a high level. As for individual issues, they could be shown in a descending order: needs for thinking skills, and working skills and human relations. Considering a comparison of training needs of the personnel in the study, it was found that the personnel who were different in sex, age, working experience, educational levels and incomes had no different training needs with a statistical significance of .05.

Keyword: Training Needs

บทนำ

การฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยที่กระบวนการนี้จะถูกนำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (สมคิด บางโม, 2551) นอกจากนี้ถึงแม้ว่าองค์กรจะมีกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานมาร่วมงานได้ใน

ขณะนั้น ก็ได้เป็นหลักประกันต่อความสำเร็จขององค์การในอนาคต เนื่องมาจากการพัฒนาทางวิทยาการและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีอยู่อย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่วิทยาการได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อปัจจัยต่าง ๆ รอบข้างขององค์การไม่ว่าจะเป็นสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขัน โดยปัจจัยเหล่านั้นจะส่งผลกระทบต่อเนื่องลงมาถึงรูปแบบและวิธีการทำงานของบุคคล ดังจะเห็นได้จากการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในสำนักงาน การนำระบบการผลิตอัตโนมัติเข้าไปใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม พัฒนาการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ เป็นต้น (ทวีป อภิสิริทธิ์, 2551) บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานในอดีตเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการอบรมและการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีศักยภาพ มีความพร้อมและมีความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อที่องค์กรจะได้ดำรงความสามารถในการปรับตัว การแข่งขัน และสามารถดำรงอยู่ในระบบสังคมได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นการยากที่บุคลากรจะปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมโดยไม่เปลี่ยนแปลงตลอดอายุการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติของบุคคลย่อมต้องการความก้าวหน้าและการยอมรับของสังคม ปกติองค์กรจะย้ายงาน เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้บุคลากรตามความเหมาะสมของผลงาน ระยะเวลาและประสบการณ์ ซึ่งบุคลากรอาจขาดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานใหม่อย่างสมบูรณ์ จึงต้องอาศัยการฝึกอบรมและการพัฒนาเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมตัว (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีญญา วีรอนันตมิตร (2552) พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพศของบุคลากรสายปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชูชัย สมิทธิไกร (2558) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น การฝึกอบรมสามารถจำแนกได้เป็นหลายประเภทโดยอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น แหล่งของการฝึกอบรม ทักษะที่ต้องการฝึก เป็นต้น การฝึกอบรมเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และอิทธิพลกับระบบอื่น ๆ ขององค์การ การฝึกอบรมจึงมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การในหลาย ๆ ด้าน แต่ทั้งนี้จะต้องเข้าใจว่าปัญหาแบบใดที่การฝึกอบรมสามารถมีส่วนแก้ไขได้ บทบาท หน้าที่ และงานของนักจัดการฝึกอบรมจึงมีความผูกพันกับบทบาทของการฝึกอบรมในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การอย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้บริหารองค์การอย่างแนบแน่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนทั้งกลุ่มข้าราชการสายวิชาการ สายสนับสนุน กลุ่มพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ กลุ่มพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน กลุ่มพนักงานราชการ และกลุ่มลูกจ้างประจำ ซึ่งจากประเภทของบุคลากรที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกัน ซึ่งจากลักษณะของบุคลากรย่อมมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองและสามารถนำความรู้ ทักษะทางความคิด ทักษะเทคนิค

การปฏิบัติงาน ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ทักษะคิด
แรงจูงใจ ความต้องการส่วนตัวของบุคคล บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีระดับ
การศึกษาทั้งปริญญาเอก ปริญญาโท ปริญญาตรี และอนุปริญญา มี
ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน โดยมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการ
สำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับ ทั้งใน
ด้านการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมจากองค์การภายนอก และ
การจัดฝึกอบรมภายในโดยมหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรโดยตรง
ทั้งในด้านวิชาการ เทคนิคการสอน การวัดและการประเมินผล การวิจัย ซึ่ง
ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากร ทั้งสาย
อาจารย์และสายสนับสนุน เพื่อนำไปจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและเพื่อให้
ได้รับการฝึกอบรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสามารถนำ
ความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหัวหน้า
หน่วยงานสามารถประเมินความต้องการนี้ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถที่
จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และ
ฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้
เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาในตัวเองชี้ที่ 2.4
ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ
1. คือมีแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์ทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการ
สอน และการวัดผลและมีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มี
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ (กองนโยบายและแผน, 2555)

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความต้องการการ
ฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี สามารถนำมากำหนดเป็นนโยบายและการวางแผนเกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่มีคุณภาพและเกิดการนำไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ค่านิยม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และให้ตอบสนองตามความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร วิสัยทัศน์ ภารกิจ คุณสมบัติและประเภทของบุคลากร ซึ่งจะทำให้วัตถุประสงค์การจัดโครงการฝึกอบรม เทคนิคการเลือกเครื่องมือในการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมสอดคล้องกับความจำเป็น ความต้องการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ในการฝึกอบรมในโครงการนั้นอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ต่อพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนที่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความก้าวหน้าในสายงานอาชีพที่พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนกำลังปฏิบัติงาน เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้ในตลาดการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 329 คน (กองนโยบายและแผน, 2556) ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2556

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 177 คน ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ซึ่งค่าความน่าจะเป็นที่จะเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ .54 โดยใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาเท่ากัน (วรณี แกมเกตุ, 2551)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้บูรณาการจากแนวคิดของ พะยอม วงศ์สารศรี (2542) ที่ได้กล่าวถึงทักษะที่สำคัญในการทำงานไว้ 3 ทักษะ ดังนี้ ทักษะความคิด ทักษะมนุษยสัมพันธ์ และทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ ศรีญญา วีรอนันตมิตร (2552)

ศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการ โดยเลือกเอาตัวแปรที่ สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาตั้งแต่ 1 มีนาคม 2557 ถึง 1 มีนาคม 2559

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในจังหวัดอุบลราชธานี

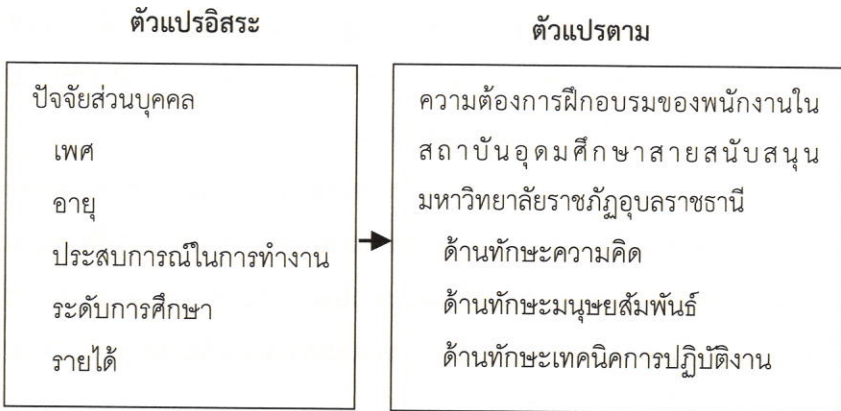
ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประกอบด้วย ด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะ เทคนิคการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดในการวิจัยและสามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 329 คน (กองนโยบายและแผน, 2556) ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2556 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปรียบเทียบจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 177 คน ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น การสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ซึ่งค่าความน่าจะเป็นที่จะเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ .54 โดยใช้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาเท่ากัน (วรรณิ แกมเกตุ, 2551)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้แก่ ขาวสารการฝึกอบรม ประสบการณ์ฝึกอบรมจากภายในและภายนอกหน่วยงาน รูปแบบการฝึกอบรม ความคาดหวังของการฝึกอบรมและความจำเป็นในการฝึกอบรม แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประกอบด้วยตัวแปรที่ศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนางานด้านการฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และแปลผลข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร ใช้วิธีประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ใช้วิธีประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน ใช้วิธีประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ข้อมูลที่ได้มาหาค่าทางสถิติประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และเขียนออกมาในรูปแบบการสรุปความและวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่งต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ($\bar{x} = 4.05$) ลำดับที่สอง ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.04$) ลำดับที่สาม ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.01$) ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยพิจารณาในภาพรวม

ความต้องการฝึกอบรมของ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี	ระดับความต้องการฝึกอบรม		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ หมาย
1. ด้านทักษะความคิด	4.05	.44	มาก
2. ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์	4.01	.51	มาก
3. ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน	4.04	.46	มาก
รวม	4.03	.41	มาก

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมระหว่างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ

ความต้องการ ฝึกอบรม	เพศ				t	Sig.
	หญิง		ชาย			
	(n = 126)		(n = 51)			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1.ด้านทักษะความคิด	4.04	.47	4.07	.39	.37	.70
2.ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์	4.03	.52	3.95	.50	- .92	.35
3.ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน	4.07	.46	3.96	.45	-1.37	.17
รวม	4.05	.41	3.99	.40	- .76	.44

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1.ด้านทักษะความคิด	ระหว่างกลุ่ม	6	1.30	.21	1.08	.37
	ภายในกลุ่ม	170	34.06	.20		
	รวม	176	35.37			
2. ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	6	.80	.13	.48	.81
	ภายในกลุ่ม	170	46.50	.27		
	รวม	176	47.30			
3. ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	2.60	.43	2.08	.06
	ภายในกลุ่ม	170	35.38	.20		
	รวม	176	37.98			
ภาพรวมความต้องการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.04	.17	1.02	0.41
	ภายในกลุ่ม	170	29.11	.17		

สรุปการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.2 เพศชาย ร้อยละ 28.8 มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี ร้อยละ 32.2 มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 4 – 6 ปี ร้อยละ 33.9 ระดับการศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.8 มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 81.9

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ส่วนใหญ่ ทราบข่าวการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ร้อยละ 45.8 เคยได้รับการเข้าฝึกอบรม ร้อยละ 79.1 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมร้อยละ 20.9 ส่วนใหญ่ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก เพศหญิง ร้อยละ 67.6 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 33.3 ประสบการณ์ในการทำงาน 4 – 6 ปี ร้อยละ 32.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 82.8 ระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 81.90

การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกด้านทักษะความคิด ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.62 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 30.5 ประสบการณ์ในการทำงาน 4 – 6 ปี ร้อยละ 30.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 82.0 ระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 79.7

การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ

67.9 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 30.5 ประสบการณ์ในการทำงาน 4 - 6 ปี ร้อยละ 30.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 80.5 ระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 79.7

การฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก ส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 68.6 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 32.2 ประสบการณ์ในการทำงาน 4 - 6 ปี ร้อยละ 31.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 82.6 ระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 79.8

ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ 2 วัน ร้อยละ 40.1 ช่วงเดือนที่เหมาะสมในการฝึกอบรม คือ เดือนพฤษภาคม มากที่สุด ร้อยละ 33.3 วันที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมที่สะดวกที่สุด คือ วันจันทร์ – ศุกร์ มากที่สุด ร้อยละ 75.1 ช่วงเวลาที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม คือ ตลอดวัน (09.00 – 16.00 น.) ร้อยละ 48.6 ผู้จัดการฝึกอบรมควรมอบประกาศนียบัตรแก่ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม มากที่สุด ร้อยละ 97.2 ผู้จัดการฝึกอบรมควรเน้นการฝึกอบรมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ 73.4 การฝึกอบรมแต่ละครั้งควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ มากที่สุด ร้อยละ 87.0 เทคนิคการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ร้อยละ 50.3 และเทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ ร้อยละ 49.7 เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ รูปแบบที่เหมาะสมและได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ การบรรยาย ร้อยละ 59.3 เทคนิคการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ รูปแบบที่เหมาะสมและได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ การระดมสมอง

ร้อยละ 50.8 ต้องการนำความรู้ ทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด ร้อยละ 75.7 การฝึกอบรมมีความจำเป็นมากที่สุด ร้อยละ 58.8

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

โดยภาพรวมความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน และต้องการฝึกอบรมด้านทักษะ มนุษย์สัมพันธ์ สามารถสรุปเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.1 ด้านทักษะความคิด โดยภาพรวมพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่งต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทีมงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ลำดับที่สอง ต้องการฝึกอบรมด้าน การวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ลำดับที่สามต้องการฝึกอบรมด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ต้องการฝึกอบรมด้านการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3.2 ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ โดยภาพรวมพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ ลำดับที่หนึ่ง

ต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลากรและการวางตัวในการปฏิบัติงาน ลำดับที่สองต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคจัดความขัดแย้งในการบริหารงาน ลำดับที่สามต้องการฝึกอบรมด้านการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ต้องการฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษา การปฏิบัติงาน

3.3 ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ลำดับที่หนึ่ง ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ลำดับที่สอง ต้องการฝึกอบรมด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ลำดับที่สาม ต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มีคุณภาพตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ต้องการฝึกอบรมด้าน จรรยาบรรณทางวิชาชีพ

4. เปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้

4.1 จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า เพศชายและหญิง มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2 จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.4 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.5 จำแนกตามรายได้ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่ารายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ด้านทักษะความคิด ผลการวิจัยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากคือ ด้านทักษะความคิด ประกอบด้วย ต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาทีมงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ต้องการฝึกอบรมด้านการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ต้องการฝึกอบรมด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน ทุกข้ออยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ส่วนความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิดรายข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทักษะความคิดเป็นทักษะที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ต้องใช้ทักษะความคิดในการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งในรูปแบบของงานลักษณะโครงการต่าง ๆ การจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในแผนงานด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาทีมงานของหน่วยงานตนเองให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานของตนเองปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการทำงาน และในขณะปฏิบัติงานจริงของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ทั้งกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานบริการ ส่วนใหญ่จะพบปัญหาในการปฏิบัติงานจริง จึงจำเป็นที่ต้องมีการเรียนรู้การใช้ทักษะความคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน ฝึกการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุง ประเมินปัญหาต่าง ๆ ทั้งก่อนปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงาน ลักษณะรายละเอียดของงานบางประเภทที่พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนปฏิบัติ จำเป็นที่ต้องใช้ความคิด

สร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เช่น เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นต้น ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีรายด้านทักษะความคิด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกันในความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด เนื่องจากทักษะความคิดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง อายุที่แตกต่างกันในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน การศึกษาที่แตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกัน ล้วนแต่ต้องใช้ความสามารถในการใช้ทักษะการคิด การวิเคราะห์ ไตร่ตรอง วางแผน คาดการณ์ คาดคะเนเหตุการณ์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ เตรียมความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อคิดวางแผนการล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ที่กองนโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนจำเป็นต้องใช้ทักษะความคิดในการปฏิบัติงานของตนเองตามลักษณะรายละเอียดของงานที่ได้รับผิดชอบ มอบหมายงานในหน่วยงานของตนเอง โดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีบุญญา วีรอนันตมิตร (2552) พบว่า ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพศของบุคลากรสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ภาพรวมไม่มี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ

งานวิจัยของอรอุมา ทองซ้อย (2549) พบว่า มีความต้องการการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านทักษะความคิด ด้านทักษะเทคนิค การปฏิบัติงาน และด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชิซึกุยา นารูบุนท์ (2558) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความจำเป็นด้านการฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย สรุปว่าการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรม การสนับสนุนของผู้บริหาร การนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน นโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม งบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความจำเป็นในการฝึกอบรม และวัฒนธรรมองค์กร ล้วนมีอิทธิพลต่อกระบวนการฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยในระดับที่มาก และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางตรงในทิศทางบวกต่อกระบวนการฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่มีความต้องการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมากคือ ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ต้องการฝึกอบรมด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ต้องการฝึกอบรมด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทุกข้ออยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ส่วนความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานรายข้ออื่น ๆ ก็อยู่ในระดับมาก นอกเหนือจากทักษะความคิดที่มีความสำคัญแล้ว ทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานถือได้ว่ามีความจำเป็นและมีความสำคัญ

เช่นเดียวกัน เนื่องจากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ทั้งกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานบริการ ล้วนแต่ต้องใช้ทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิชาชีพของตนเองในการปฏิบัติงานและเทคนิคการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินที่ประจำในแต่ละคณะ จำเป็นต้องใช้ความรู้ เทคนิค วิธีการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน เจ้าหน้าที่สารสนเทศที่ประจำในแต่ละคณะจำเป็นต้องใช้ความรู้ เทคนิค วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางระบบคอมพิวเตอร์ สารสนเทศต่าง ๆ ของคณะ ซึ่งพบว่าอยู่ในแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มีหัวข้อในการประเมินเกี่ยวกับด้านพฤติกรรม การปฏิบัติราชการ ในหัวข้อการประเมินด้านการใช้เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ถูกต้อง เหมาะสมกับงานและประหยัดทรัพยากร การจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประเมินและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้องและทันกำหนดเวลา เป็นต้น นอกจากนี้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพแล้ว การฝึกอบรมด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเองในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เนื่องจากในแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มีหัวข้อในการประเมินเกี่ยวกับด้านการพัฒนาตนเองในองค์ประกอบของความประพฤติตนที่อยู่ในระเบียบแบบแผนขององค์การ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีรายด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน โดย

จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า ไม่แตกต่างกันที่จะมีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน เนื่องจากทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นมากในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เนื่องจากเป็นทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประยุกต์ใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นทักษะของกลุ่มวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ที่ห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินที่กองคลังของมหาวิทยาลัย เป็นต้น จึงมีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การเรียนรู้การทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อให้การทำงานมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ตำแหน่งนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระพันธ์ ยี่สารพัฒน์ และคณะ (2557) กล่าวว่า ครูผู้สอนมีความต้องการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานวิชาการอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานวิชาการ พบว่า ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน และวิธีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานวิชาการ พบว่า ด้านการพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษาและด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา คือ การเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และด้านการวัดผล และประเมินผล คือ การศึกษาต่อ ส่วนด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา คือ การศึกษาดูงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของรังสันต์ ทองหยัด (2553) พบว่า การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล จุดมุ่งหมายทั่วไปของหลักสูตร หน่วยการฝึกอบรม 4

เรื่อง คือ การตราเทศบัญญัติ การตรวจสอบการบริหารของฝ่ายบริหาร การพิจารณาให้ความเห็นชอบเทศบัญญัติงบประมาณ และเรื่องการพูดสำหรับผู้นำ และผลการตรวจสอบความเหมาะสมของหลักสูตร โดยผู้รอบรู้เฉพาะทาง พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการทดลองใช้หลักสูตรที่ พัฒนาขึ้นกับสมาชิกสภาตำบลในเขตจังหวัด สุราษฎร์ธานี จำนวน 36 คน พบว่า หลังฝึกอบรมระดับความรู้และเจตคติของผู้เข้าฝึกอบรมเพิ่มขึ้นและเมื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนกับหลังฝึกอบรมมีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวัดพฤติกรรมการพูดสำหรับผู้นำ มี พฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปาน กลางเพียงเล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในการ ปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลต่อ การพัฒนาศักยภาพของสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จากข้อค้นพบดังกล่าวจึง เห็นควรนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของ สมาชิกสภาเทศบาลตำบล ทั้งในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและที่อื่น ๆ ด้วย และ สอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) กล่าวว่า ทักษะทาง เทคนิคเป็นทักษะที่ผสมระหว่างความรู้ และความสามารถในการทำงานของ ตนเอง ผู้นำหรือผู้บริหารและบุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านบริหารงานบุคคล งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเงิน เป็นต้น ความรู้เหล่านี้จะช่วยให้เกิดการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

3. ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิจัยความต้องการฝึกอบรม ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ที่มีความต้องการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยรองลำดับต่อลงมา อยู่ใน

ระดับมากคือ ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ ประกอบด้วย ต้องการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการวางตัวในการปฏิบัติงาน ต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิคจัดความขัดแย้งในการบริหารงาน ต้องการฝึกอบรมด้านการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทุกข้ออยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ส่วนความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์รายข้ออื่น ๆ ก็อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหัวใจสำคัญของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป จำเป็นต้องมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ตั้งแต่การพัฒนาบุคลิกภาพและการวางตัวในการปฏิบัติงานเนื่องจากลักษณะงานบริการ การแต่งกายถูกระเบียบ มารยาทในการให้บริการ การพูด การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักวางตัวให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานในการให้บริการ อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรประเภทต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญมากในการปฏิบัติงานด้านการบริการ การสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีชื่อเสียง มีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่รวดเร็ว ประทับใจบริการดี นอกจากนี้แล้วการฝึกอบรมด้านเทคนิคจัดความขัดแย้งในการบริหารงานเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเนื่องจากการปฏิบัติงานบางครั้ง โดยเฉพาะการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับผู้อื่นบางครั้งอาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน ในด้านความคิดที่แตกต่างกัน ทัศนคติในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ หากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน รู้จักวิธีการจัดความขัดแย้งที่ถูกต้อง มีการเปิดเผยทัศนคติในการทำงานของตนเองและของเพื่อนร่วมงาน รู้จักความเคารพและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของส่วนรวม การรู้จักเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม รู้จักการยกย่องและให้

เกียรติผู้อื่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนตำแหน่งประเภททั่วไปกลุ่มบริการ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีรายด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่าไม่แตกต่างกันที่จะมีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์เนื่องจากทักษะมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง อายุที่แตกต่างกันในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน การศึกษาที่แตกต่างกัน และรายได้ที่แตกต่างกัน ล้วนแต่ต้องใช้ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เข้าใจ จูงใจ บุคคลอื่นได้ มีความชำนาญในการติดต่อ ประสานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนจำเป็นต้องทำงานติดต่อสื่อสาร ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายผู้สอนเพื่อให้การทำงานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี จึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีัญญา วีรอนันตมิตร (2552) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการเกี่ยวกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของปทุมพร วรจิตพิงค์

(2552) พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืนจะต้องให้บุคลากรในชุมชนมีโอกาส ได้รับการฝึกอบรม เพื่อสร้างทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน โดยให้บุคลากรในชุมชนมีส่วนร่วมในการเสนอหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของดาวเรือง สาโคด (2552) พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลหัวเฉียว มีความต้องการฝึกอบรมในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง (2544) ได้ให้ความหมายทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การมีความสามารถในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เข้าใจ จูงใจ บุคคลอื่นได้ มีความชำนาญในการติดต่อ ประสานสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งเสริมการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยเรื่องความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยขอเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในสถาบันการศึกษา และธุรกิจฝึกอบรม สามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ดังนี้

1. ด้านความคิดเห็นและข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ส่วนใหญ่ ทราบข่าวการฝึกอบรมจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุบลราชธานี เคยได้รับการเข้าฝึกอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ระยะเวลา 2 วัน ช่วงเดือนที่เหมาะสมในการฝึกอบรม คือ เดือนพฤษภาคม วันที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมที่สะดวกที่สุด คือ วันจันทร์ – ศุกร์ ช่วงเวลาที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรม คือ ตลอดวัน (09.00 – 16.00 น.) ผู้จัดการฝึกอบรมควรมอบประกาศนียบัตรแก่ผู้ผ่านการฝึกอบรม และผู้จัดการฝึกอบรมควรเน้นการฝึกอบรมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ การฝึกอบรมแต่ละครั้งควรมีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ประกอบด้วย เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ รูปแบบที่เหมาะสมและได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ การบรรยาย ส่วนเทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ รูปแบบที่เหมาะสมและได้รับประโยชน์มากที่สุด คือ การระดมสมอง ผู้เข้าฝึกอบรมต้องการนำความรู้ ทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 79.1 และมีพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน ส่วนหนึ่งที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเลย คิดเป็นร้อยละ 20.9 แบ่งเป็นรายด้าน พบว่า เพศหญิง ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกด้านทักษะความคิด ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน จากข้อมูลนี้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรเน้นและส่งเสริมให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนทุกคน ควรได้รับการเข้าฝึกอบรม หากพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน ไม่สะดวกในการเดินทาง หรือค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก หน่วยงานที่

รับผิดชอบหลักในการจัดโครงการฝึกอบรมภายใน เช่น กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล หน่วยงานคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้างานกองบริหารงานบุคคล คณบดี รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้าสำนักงานคณะ ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม ระยะเวลาที่เหมาะสมในการฝึกอบรม คุณสมบัติของวิทยากรที่มาอบรม หลักสูตรที่ใช้ฝึกอบรมที่เน้นทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

2. ด้านความต้องการฝึกอบรม

2.1 ด้านทักษะความคิด พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะความคิด อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล หน่วยงานคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้างานกองบริหารงานบุคคล คณบดี รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้าสำนักงานคณะ ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีด้านทักษะความคิด ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านความคิดในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน เทคนิคที่ใช้ในการฝึกอบรม การจัดฝึกอบรมควรเน้นการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยเลือก

รูปแบบของการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการระดมสมอง เกมการบริหาร กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง การประชุมกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อย และการสัมมนา บางกรณี ควรใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้โดย เลือกใช้รูปแบบการฝึกอบรม การบรรยาย การอภิปรายเป็นคณะ และการ ประชุมทางวิชาการ เพื่อฝึกฝนทักษะด้านความคิดให้พนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรจัด หลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาทีมงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน หลักสูตรฝึกอบรมการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนา งาน โดยผู้รับผิดชอบโครงการจัดฝึกอบรมทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับ คณะ ควรมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม หลังจากจัดโครงการ ฝึกอบรมผ่านไป 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อสังเกตพฤติกรรม คะแนน ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านทักษะ ความคิดของพนักงานใน สถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน เกี่ยวกับการพัฒนาทีมงานเพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน

2.2 ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรมด้าน ทักษะมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า กองนโยบายและแผน กอง บริหารงานบุคคล หน่วยงานคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้างานกองบริหารงานบุคคล คณบดี รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้าสำนักงานคณะ ควรจัดทำแผนการ ฝึกอบรมประจำปีด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ

พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนโดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรเน้นการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยเลือกรูปแบบของการฝึกอบรม โดยใช้สถานการณ์จำลอง การฝึกอบรมในงาน การแสดงบทบาทสมมติ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ บางกรณีควรใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยเลือกใช้รูปแบบการฝึกอบรม การบรรยาย ประกอบไปด้วยเพื่อฝึกฝนทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพและการวางตัวในการปฏิบัติงาน หลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคนิคขจัดความขัดแย้งในการบริหารงาน และหลักสูตรฝึกอบรมการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อสังเกตพฤติกรรม คำนวณประเมินผลการปฏิบัติงานด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน เกี่ยวกับบุคลิกภาพและการวางตัวในการปฏิบัติงาน การขจัดความขัดแย้งในการบริหารงาน และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.3 ด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีความต้องการฝึกอบรมด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยเห็นว่า กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล หน่วยงานคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีรองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้างานกองบริหารงานบุคคล คณบดี รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน หัวหน้าสำนักงานคณะ ควรจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปีด้านทักษะเทคนิค

การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ควรเน้นการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยเลือกรูปแบบของการฝึกอบรม โดยให้การฝึกอบรมในงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกหัดงาน การโยกย้าย สับเปลี่ยนงาน การทัศนศึกษา กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง การสัมมนา การฝึกประสาทสัมผัส และการประชุมกลุ่มย่อย บางกรณีควรใช้เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ โดยเลือกใช้รูปแบบการฝึกอบรม การสอนงาน การบรรยาย การสาธิตประกอบร่วมด้วยเพื่อฝึกฝนให้พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เกิดทักษะเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยจัดหลักสูตรฝึกอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ หลักสูตรฝึกอบรมด้านระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และหลักสูตรฝึกอบรมเทคนิคการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมีคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรมีการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อสังเกตพฤติกรรมการทำงาน คำนวณประเมินผลการปฏิบัติงานด้านทักษะเทคนิคการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชชนะโชติ (2557) พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น สามารถนำความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและฝึกปฏิบัติ ควรจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและมีการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นระยะติดตามพฤติกรรมการทำงานทุกเดือน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบเทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบเทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
3. ควรศึกษาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรประเภทอื่น ๆ เช่น พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ว่ามีความต้องการฝึกอบรมในด้านทักษะใดบ้าง
4. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ตำแหน่ง มีผลต่อความต้องการฝึกอบรมของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

เอกสารอ้างอิง

- กองนโยบายและแผน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2555). รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตนเอง ประจำปี 2555. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กองนโยบายและแผน, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2556). สารสนเทศประจำปีการศึกษา 2556. สืบค้น 10 ตุลาคม 2556, จาก <http://www.plan.ubru.ac.th/download/Data/sarasontad%202555.pdf>.

- จิระพันธ์ ยี่สารพัฒน์ และคณะ. (2557). ความต้องการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานวิชาการของครูผู้สอนโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 1. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ 1(3), 116 – 132.
- ชูชัย สมितिไกร. (2558). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินติ้ง.
- ดาวเรือง สาโดด. (2552). ความต้องการฝึกอบรมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทวีป อภิสิทธิ์. (2551). เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี พรินท์.
- นิชชิญญา นราฐพนนท์. (2558). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมของธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, 12(2), 1 – 11.
- ปราชญา กล้าผจญ และสมศักดิ์ คงเที่ยง. (2554). หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปทุมพร วรดิพงษ์. (2552). การพัฒนาหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนเพื่อความยั่งยืน. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมดุขบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สุภา.
- รังสันต์ ทองหยัด. (2553). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของสมาชิกสภาเทศบาลตำบล ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วรรณิ์ แกมเกตุ. (2551). วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรียุญา วีรอนันตมิตร. (2552). การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด บางโม. (2551). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- อรอุมา ทองซ้อย. (2549). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชนะโชติ. (2557). การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย, 1(1), 49 - 59.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size to Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 3, 284.