

New Normal

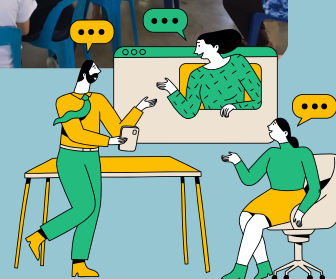
KASSETSART UNIVERSITY: 2023

ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

Needs Assessment on Potential Development of Academic Services on the New Normal of the Office of Extension and Training Kamphaengsaen

โดย นางสาววริฏฐา ทองสมุทร และ ดร.สาคร ชินวงศ์
สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน

ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 20 สาขามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ ภาคโปสเตอร์ ระหว่างวันที่ 7-8 ธันวาคม 2566
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน





รางวัลงานวิจัยคุณภาพ ระดับดี

CONGRATULATIONS



บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 52 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสถานการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สม่.ทส. และความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่อยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นที่จำเป็นต่อมีในวิถีใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันกับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกันคือ ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงานกับทักษะ Hard Skill และ Soft Skill และความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการพัฒนาด้านองค์ที่ทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ มีความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกับ Hard Skill คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว และด้านภาษาและการสื่อสาร และ Soft Skill คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) ดังนั้น แนวทางที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการ คือ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะ Hard Skill ทักษะ Soft Skill และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดสร้างสรรค์การบริการที่เป็นระบบตรงเป้าหมายตรงตามภารกิจให้บริการวิชาการในวิถีใหม่

วิธีวิจัย

ประชากร บุคลากรของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จำนวน 74 คน แบ่งเป็น สำนักงานเลขานุการ จำนวน 43 คน ฝ่ายสื่อการส่งเสริม จำนวน 8 คน ฝ่ายส่งเสริมเผยแพร่และฝึกอบรม จำนวน 12 คน และฝ่ายการศึกษาวิจัยและพัฒนา จำนวน 11 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นบุคลากรในส่วนสำนักงาน จำนวน 52 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยสร้างขึ้นทั้งปลายเปิดและปลายปิด (Open and Closed-ended Questions) การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และสถิติอนุมาน (Inferential statistics)

COMMUNICATION

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

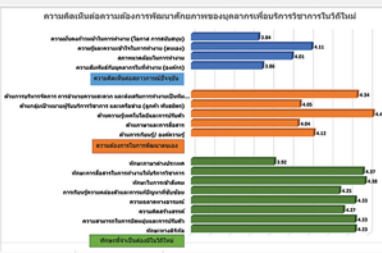
ความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ของ สม่.ทส.

1) ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สม่.ทส. โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (3.95) คือ ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย (ค่าเบี่ยงเบน) (4.11) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (4.01) ความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน (สจ.ทศ) (3.86) และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (โอกาส การสนับสนุน) (3.84) ตามลำดับ (ดังภาพที่ 1) และสอดคล้องกับการวิจัยของสุวภัทร ศรีสว่าง และณัฐพร ฉายประเสริฐ (2562) พบว่า ระดับความสำคัญของสวัสดิการ ค่าตอบแทน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2) ความต้องการในการพัฒนาตนเองที่ปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4.20) คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว (4.42) และด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยากร) ขององค์กร (4.34) ในระดับมากที่สุด และด้านการเรียนรู้/ องค์ความรู้ (4.12) ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) (4.05) และด้านภาษาและการสื่อสาร (4.04) อยู่ในระดับมาก (ดังภาพที่ 1) และสอดคล้องกับ พรชิตา ยะจะนะ (2564) ที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้องการพัฒนาตนเอง ด้านการเข้าสู่ตำแหน่งวิชาการ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

3) ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต่อมีในวิถีใหม่ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (4.27) และทักษะที่สำคัญคือ ทักษะในการนำเสนอ (4.38) ทักษะการสื่อสารในการทำงานให้บริการวิชาการ (4.37) ทักษะทางดิจิทัล ความสามารถในการเขียน และการปรับตัวความหลากหลาย (4.33) ความคิดสร้างสรรค์ (4.27) การวิจัยความเคลื่อนไหวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (4.25) และทักษะภาษาต่างประเทศ (3.92) อยู่ในระดับมาก (ดังภาพที่ 1) และสอดคล้องกับ กล้าณรงค์ แสนเพชร (2565) พบว่าความต้องการที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐที่ปรับเปลี่ยนไปเป็นยุคดิจิทัล ซึ่งทักษะที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ คือ ทักษะด้านสังคม ทักษะด้านอารมณ์ ทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะด้านดิจิทัล ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม

4) การทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าในปัจจุบันในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง กับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต่อมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) พบว่า 1) ความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันในการทำงานกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต่อมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหัวข้อที่มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน คือ ความรู้ความเข้าใจในการทำงานกับ Hard Skill (Y) และ Soft Skill (Y) และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการพัฒนาด้านองค์ที่ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต่อมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และหัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงในทิศทางเดียวกัน คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว และด้านภาษาและการสื่อสาร และมีความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกัน คือ ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านการเรียนรู้/องค์ความรู้ และด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (ดังตารางที่ 2) และสอดคล้องกับ สาสี นพิตสม และ (2566) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจ็ดดี พบว่า ด้านแรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับ สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรู้ด้านทักษะและบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล แต่ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับ สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ส่วนปัจจัยในการพัฒนาพนักงานด้านการศึกษาและด้านการฝึกอบรม มีผลต่อความรู้ ทักษะและบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล แรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง



ภาพที่ 1 ความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์ปัจจุบันในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง กับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y) และ Soft Skill (Y)

สถานการณ์ปัจจุบันในการทำงาน	ทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal)	
	Hard Skill (Y)	Soft Skill (Y)
1. ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร	.017	.043
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.015	.080
3. ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน	.410**	.346**
4. ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (โอกาสและการสนับสนุน)	.085	.043
ความต้องการในการพัฒนาตนเอง		
	ทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal)	
	Hard Skill (Y)	Soft Skill (Y)
1. ด้านการเรียนรู้/องค์ความรู้	.472**	.479**
2. ด้านภาษาและการสื่อสาร	.569**	.494**
3. ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว	.612**	.784**
4. ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้ให้บริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร)	.464**	.541**
5. ด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยากร) ขององค์กร	.213	.366**

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่มุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร (พรชิตา ยะจะนะ, 2564) และกรณีทักษะในการทำงานบริการวิชาการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน สังคม ในรูปแบบการส่งเสริมเผยแพร่และฝึกอบรม ด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ซึ่งเป็นเรื่องท้าทายขององค์กรในการปรับตัวเชิงรุกเพื่อความอยู่รอดและความมั่นคงในอนาคต (สาท ชินวงศ์ และคณะ, 2560) และทักษะในการบริการวิชาการในวิถีใหม่ ได้แก่ ทักษะด้านดิจิทัล ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การเรียนรู้ความแตกต่างและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ความสามารถร่วมมือกับผู้อื่นหรือทักษะในการเข้าถึงคน ทักษะการสื่อสาร และทักษะภาษาต่างประเทศ (กรีนมา, 2566) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถดำเนินการตามพันธกิจหลักในการบริการวิชาการให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งยังเป็นการกระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ในการองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการบริการวิชาการในวิถีใหม่

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

สรุปผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ของ สม่.ทส. พบว่า ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สม่.ทส. มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการในการพัฒนาตนเอง เพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต่อมีในวิถีใหม่ (New normal) มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ปัจจุบันปัจจุบันกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต่อมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน กับ Hard Skill (Y) และ Soft Skill (Y) มีความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และความต้องการในการพัฒนาด้านองค์ที่ความคิดเห็นต่อมีในวิถีใหม่ในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ Hard Skill (Y) และ Soft Skill (Y) มีความสัมพันธ์สูงอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว และด้านภาษาและการสื่อสาร
2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ได้แก่ 1) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Hard Skill) และทักษะในการนำเสนอหรือความคิดสร้างสรรค์ (Soft Skill) ในทั้งด้านความรู้ด้านเทคโนโลยี และภาษาต่างประเทศ 2) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการวิชาการ 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรคิดสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและยกระดับขีดความสามารถในงานบริการวิชาการ และ 4) พัฒนาบุคลากรให้ให้บริการวิชาการอย่างเป็นระบบ ตรงเป้าหมาย ตรงตามภารกิจขององค์กร มีความทันสมัย เพื่อตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสถานการณ์ในการทำงานปัจจุบันบุคลากรต้องการความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดี ความมั่นคงก้าวหน้า การได้รับโอกาสและการสนับสนุนในการทำงาน ดังนั้น ในการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องคำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพ เส้นทางความก้าวหน้า การสร้างวัฒนธรรมที่ดีและการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานในวิถีใหม่ขององค์กร
- 2) ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาตนเอง การอำนวยความสะดวก ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยากร) ความรู้เทคโนโลยี และการปรับตัว ในระดับมากที่สุด และพบว่าทักษะที่จำเป็นต่อมีในวิถีใหม่ คือ ทักษะการเข้าถึงคน การสื่อสาร การปรับตัว ความหลากหลายทางวัฒนธรรม การวิจัยเชิงสร้างสรรค์ และการเรียนรู้ ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์กรบริการวิชาการจำเป็นต้องพัฒนาและสร้างมาตรฐานของทีมงานแบบมีส่วนร่วมขององค์กรภายใน (คณะ ภาควิชา) และภายนอกที่เกี่ยวข้องในการทำงานเนื่องจากการบริการวิชาการในชุมชน/สังคมจำเป็นต้องใช้ความรู้แบบสหวิทยากร การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน เป็นประโยชน์ต่อองค์กรบริการวิชาการ ซึ่งมีมีหน่วยงาน องค์กรอื่นที่มีความแตกต่างจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อ นำไปศึกษาและพัฒนาระบบงานหรือกิจกรรมอื่น ๆ สร้างองค์ความรู้ที่ครอบคลุมและขยายประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

Hard Skills

- พัฒนาอาชีพ
- เพิ่มทักษะในการทำงานให้บริการวิชาการ
- พัฒนาสายอาชีพ

Soft Skills

- ความสามารถในการติดต่อประสานกับสังคม
- ความคิดสร้างสรรค์
- การวิจัยเชิงสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
- ทักษะในการเข้าถึงคน

ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

Needs Assessment on Potential Development of Academic Services on the New Normal
of the Office of Extension and Training Kamphaengsaen

วริษฐา ทองสมุทร¹ และ สาคร ชินวงศ์¹

Warittha Thongsamut¹ and Sakhon Chinawong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 52 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบไค-สแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สฟ.กพส. และความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่อยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า 1) เพศกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นในวิถีใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกันของบุคลากรกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นในวิถีใหม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะการณ์ปัจจุบันกับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกันคือ ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงานกับทักษะ Hard Skill และ Soft Skill และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเองกับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ มีความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกัน Hard Skill คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว และด้านภาษาและการสื่อสาร และ Soft Skill คือ ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) ดังนั้น แนวทางที่สำคัญในการพัฒนาพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการ คือ ส่งเสริมและพัฒนาพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะ Hard Skill ทักษะ Soft Skill และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดสร้างสรรค์ การบริการที่เป็นระบบ ตรงเป้าหมาย ตรงตามภารกิจการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่

คำสำคัญ: การบริการวิชาการ, วิถีใหม่

¹สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

The Office of Extension and Training, KamphaengSaen, Kasetsart University, KamphaengSaen Campus,
Nakhon Pathom, 73140, Thailand.

Abstract

This research aimed to study needs assessment on potential development of academic services on the new normal of the Office of Extension and Training Kamphaengsaen (ETO-KPS). Data were collected from a sample of 52 people with purposive sampling method using questionnaires with both open and closed-ended questions. The ready-made statistical package for social science program was used to analyze the data and calculate for frequency, percentage mean, standard deviation, t-test, chi-square and correlation coefficient.

The results showed that the personnel have high opinions on the current working situation at the Office of Extension and Training Kamphaengsaen and opinions on necessary factors/needs for self-development in order to adapt to providing academic services in the new normal was also high, Opinions on skills required in the new normal was very high. The results of the research hypothesis test found that 1) Overall, no differences were found between gender and opinions on the skills required to provide academic services in the new normal; 2) There was no relationship between age level, education level working life span and different departments of personnel; 3) There was a moderate relationship between the current situation and the skills needed in the new normal going into the same direction. In terms of knowledge and understanding of working, with hard skill and soft skill, and 4) There was high relationship between necessary factors/needs for self-development and necessary skills in the new normal in the same direction hard skill, namely technology knowledge and adaptation, language and communication and soft skill which is technology knowledge and adaptation and the target group of academic service recipients and networks (customers, partners). Therefore, it is important to promote and develop the potential of personnel to have hard skills, soft skills and develop personnel to have knowledge and ability to use information technology, creative services that are systematic, targeted, consistent with missions, and responsive to providing academic services in a new normal in order to develop not only the potential but for the overall development of personnel for academic services.

Keywords: academic services, New normal

E-mail: warittha.t@ku.th

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเป้าหมายหลักโดยมุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่ตรงตามความต้องการขององค์กร ถือเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ และตื่นตัวตลอดเวลาในการเรียนรู้เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการ

พัฒนาบุคลากรที่มีความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร ซึ่งความสำคัญต่อตัวเอง ได้แก่ การได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากร ในส่วนความสำคัญขององค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ อันเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กรได้ เพื่อมุ่งตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และการแข่งขันที่รุนแรงได้ (พรชลิศา ยะจะนะระ, 2564) และหลักในการพัฒนาตนเอง ได้แก่ การเรียนรู้อยู่เสมอ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดี มีทัศนคติที่ดี กล้าที่จะเสี่ยง ยินดีและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี และรู้จักการให้อภัย (พรพรรณ พุฒินาถนสิน, 2562)

การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีการให้บริการวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาหรือใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลในหลายลักษณะ อาทิ เช่น การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัยค้นคว้า เพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การฝึกอบรมระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่อง บริการศิษย์เก่า และประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบการให้บริการแบบให้เปล่า หรือเป็นการให้บริการที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้ หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ การให้บริการทางวิชาการโดยการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ เป็นที่พึงและแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ตลอดจนส่งเสริมการมีบทบาททางวิชาการและวิชาชีพของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Office for National Education Standards and Quality Assessment, 2011) และกระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศ มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 โดยระบุว่า สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการด้านการบริการวิชาการแก่สังคม คือ การกำหนดนโยบายและทิศทางการบริการวิชาการและการพัฒนาเชิงพื้นที่ การกำกับดูแลกระบวนการบริการวิชาการให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ตอบสนองและสร้างประโยชน์แก่ชุมชน สังคม และประเทศ ส่งเสริมให้คณาจารย์ ผู้เรียน และชุมชน ร่วมกันเรียนรู้และพัฒนาชุมชนในพื้นที่ ส่งเสริมให้มีการบูรณาการ การบริการวิชาการกับการเรียนการสอน การกำกับดูแลให้มีการประกันคุณภาพการบริการวิชาการ และมีการกำกับติดตามการให้บริการวิชาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ ในฐานะองค์กรหลักที่มีภารกิจในการบริการทางวิชาการด้านการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นหน่วยงานหลักสำคัญในการนำภูมิปัญญาองค์ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการเกษตรสู่การพัฒนาชุมชนสังคม ในรูปแบบการส่งเสริมเผยแพร่และฝึกอบรม ด้วยเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อและช่องทางสื่อสารในหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนการศึกษาค้นคว้าวิจัยและพัฒนาระบบการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตรที่เหมาะสม ซึ่งเป็นเรื่องท้าทายขององค์กรในการปรับตัวเชิงรุกเพื่อความอยู่รอดและความมั่นคงในอนาคต (สาคร ชินวงศ์ และคณะ, 2560)

ความปกติใหม่ (New normal) เป็นรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต ซึ่งมาจากมีบางสิ่งมากระทบ ทำให้แบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ ภายใต้แนวปฏิบัติใหม่ที่ไม่คุ้นเคย รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ ประกอบด้วย วิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่

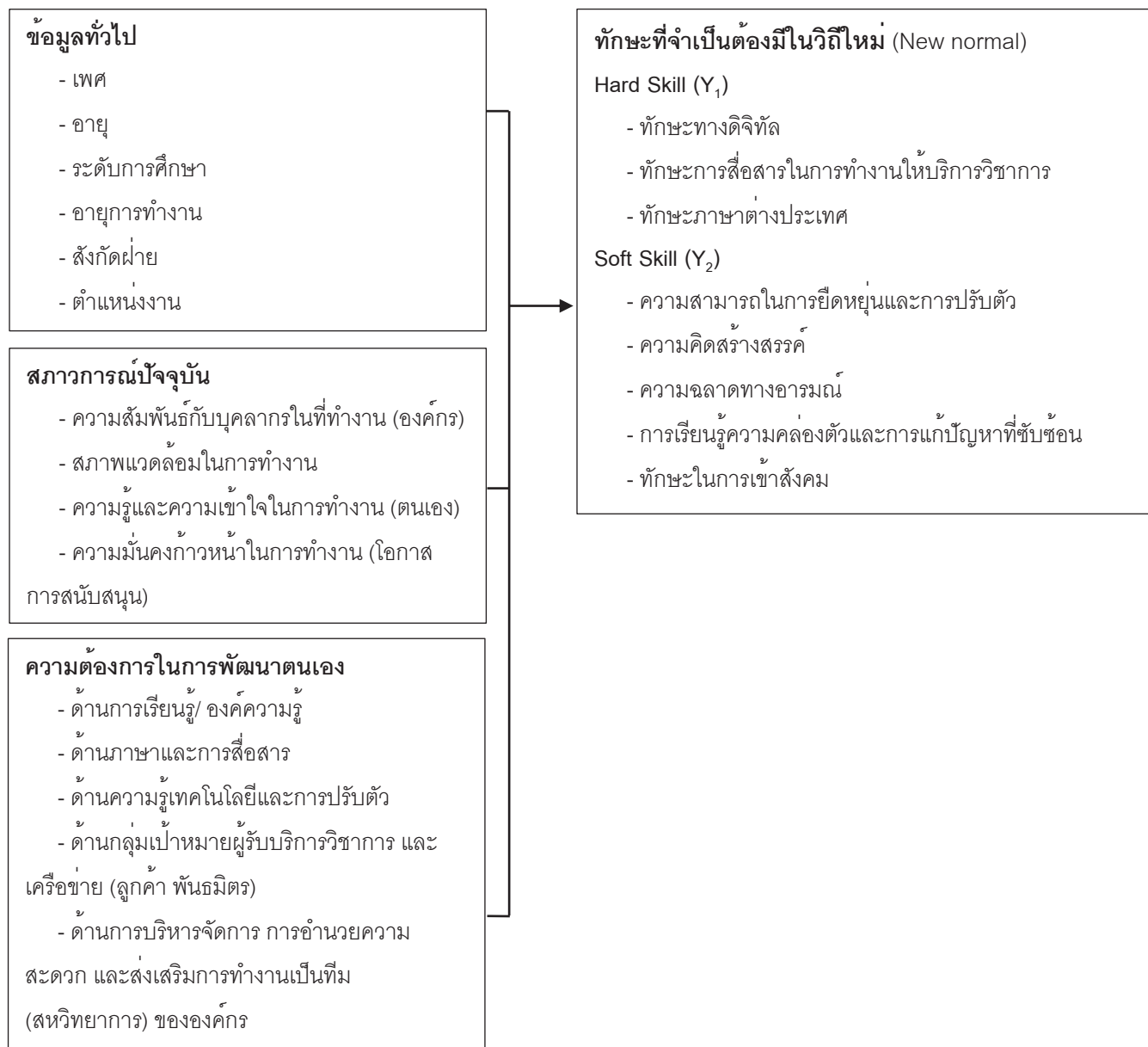
เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะอ้างรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนถึงอดีต (Boonsiripunth, 2020) นอกจากนี้ยังหมายถึง ชีวิตวิถีใหม่ เป็นแนวทางปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น ใส่น้ำกากเพื่อป้องกันโรค ปรับธุรกิจให้ทันสถานการณ์ วิถีชีวิตใหม่จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับการออกแบบ ทั้งตนเอง ครอบครัว การงาน เพื่อให้มีความสุขไปด้วยกัน (Visanuyothin, 2020) และสุรัชชัย นุรพานนท์ชัย (2563) กล่าวว่า สิ่งที่จะส่งผลโดยตรงอีกประเด็นคือ รูปแบบการทำงาน ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาทักษะของตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะทักษะทางด้านการงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ Hard Skills หรือ ทักษะทางวิชาชีพ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความเชี่ยวชาญในอาชีพ ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับทักษะสูงก็ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงในอาชีพนั้น และอีกทักษะที่มีความสำคัญ คือ Soft Skills เป็นทักษะทางอารมณ์และสังคมของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีในการปฏิบัติร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นปัจจัยต่อการทำให้การปฏิบัติงานราบรื่น ปรับตัวและประสบความสำเร็จได้ และจากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 การเตรียมความพร้อมพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ มีแนวคิด และทัศนคติเชิงบวก ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเพิ่มทักษะที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ซึ่งทักษะที่จำเป็นในยุค New normal ได้แก่ ทักษะทางด้านดิจิทัล ความสามารถในการยืดหยุ่นและการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ความสามารถร่วมมือกับผู้อื่นหรือทักษะในการเข้าสังคม ทักษะการสื่อสาร และทักษะภาษาต่างประเทศ (นิรนาม, 2566)

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นนักวิชาการในสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จึงสนใจศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถดำเนินการตามพันธกิจหลักในการบริการวิชาการให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ตลอดจนได้มองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์กร และวางแผนในการพัฒนาบุคลากรของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ตามความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง ทั้งยังเป็นการกระตุ้น และส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ในการนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศในด้านบริการวิชาการในวิถีใหม่

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบัน หมายถึง ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงานสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน (สฝ.กพส.) ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน (องค์กร) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน (ตนเอง) ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (โอกาส การสนับสนุน)

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ได้แก่ ด้านการเรียนรู้/ องค์ความรู้ ด้านภาษาและการสื่อสาร ด้านความรู้เทคโนโลยี

และการปรับตัว ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) และด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) ขององค์กร

ทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ Hard skills หมายถึง ทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านหรือความสามารถที่ใช้ในการทำงานในแต่ละสาย ได้แก่ ทักษะทางดิจิทัล ทักษะการสื่อสารในการทำงานให้บริการวิชาการ ทักษะภาษาต่างประเทศ และ Soft skills หมายถึง ทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้คนและช่วยให้คุณสามารถทำงานและสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากทักษะแล้ว soft skill ยังรวมถึงอุปนิสัย บุคลิกภาพ ทักษะคิด และ mindset ที่จำเป็นในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ได้แก่ ความสามารถในการยืดหยุ่นและการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ ความฉลาดทางอารมณ์ การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะในการเข้าสังคม

การบริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) หมายถึง การบริการวิชาการของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน สู่กลุ่มเป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 (ตั้งแต่ปี 2563-ปัจจุบัน)

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1) **ประชากร คือ** บุคลากรของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จำนวน 74 คน (ข้อมูลประชากรเดือน มกราคม 2566) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้ 1) สำนักงานเลขานุการ จำนวน 43 คน 2) ฝ่ายสื่อสารส่งเสริม จำนวน 8 คน 3) ฝ่ายส่งเสริมเผยแพร่และฝึกอบรม จำนวน 12 คน และ 4) ฝ่ายการศึกษา วิจัยและพัฒนา จำนวน 11 คน

2) **กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่างมาศึกษาในฐานะตัวแทนประชากรทั้งหมด ด้วยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรในส่วนสำนักงาน จำนวน 52 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นทั้งปลายเปิดและปลายปิด (Open and Closed-ended Questions) ตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคิดเห็นต่อสถานการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สผ.กพส. 3) ความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) 4) ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal) และ 5) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลากร สผ.กพส. เพื่อให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้หาคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวความคิดในการวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นได้นำเสนอเครื่องมือต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและแก้ไขปรับปรุงตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยการนำ

แบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 ชุด และทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบประเมินผลจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้อง นำเข้าข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยส่วนข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การกำหนดคะแนนระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีนใหม่ (New normal) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

คำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นรายข้อ และหาค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านผลการวิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยด้วยการนำไปเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผลโดยใช้ จุดศูนยนิยมสองตำแหน่งมีการแปลความหมายความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยการใช้อยู่สมการทางคณิตศาสตร์ (Fisher อ้างถึงใน ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2539) ดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

การทดสอบค่าที (t-test) คือ การทดสอบความแตกต่างเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ กับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีนใหม่ (New normal) (Hard Skill และ Soft Skill)

การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้ให้บริการระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีนใหม่ (New normal) (Hard Skill และ Soft Skill)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สฟ.กพส. ความต้องการในการพัฒนาตนเอง กับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีนใหม่ (New normal) (Hard Skill และ Soft Skill) ตามเกณฑ์ของ Davis (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2553) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	คำบรรยาย
0.70 หรือสูงกว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.50 - 0.69	มีความสัมพันธ์สูง

0.30 - 0.49	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.10 - 0.29	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01 - 0.09	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน สามารถจำแนกผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 37 คน (ร้อยละ 71.15) และเพศชายจำนวน 15 คน (ร้อยละ 28.85) บุคลากรส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 34.62) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 30.77) และช่วงอายุ 51-60 ปี และอายุน้อยกว่า 31 ปี มีจำนวนเท่ากัน 9 คน (ร้อยละ 17.31) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับระดับปริญญาโทจำนวน 25 คน (ร้อยละ 48.08) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีจำนวน 21 คน (ร้อยละ 40.38) อนุปริญญา/ปวส.จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.69) และปริญญาเอกจำนวน 2 คน (ร้อยละ 3.85) อายุการทำงานในสำนักส่งเสริมฯ กำแพงแสน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 18 คน (ร้อยละ 34.62) อายุน้อยกว่า 6 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 28.85) อายุงานระหว่าง 16-20 ปี และ มากกว่า 25 ปี มีจำนวนเท่ากัน 7 คน (ร้อยละ 13.46) อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.69) และ 21-25 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1.92) บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสำนักงานเลขานุการจำนวน 25 คน (48.08) รองลงมาคือ ฝ่ายส่งเสริมเผยแพร่และฝึกอบรมจำนวน 11 คน (ร้อยละ 21.15) ฝ่ายการศึกษา วิจัยและพัฒนา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 17.31) และ ฝ่ายสื่อการส่งเสริมจำนวน 7 คน (ร้อยละ 13.46) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สฝ.กพส.

พบว่า ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สฝ.กพส. มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.95) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน (ตนเอง) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.11) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (4.01) ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน (องค์กร) (3.86) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (โอกาส การสนับสนุน) (3.84) ตามลำดับ (ตั้งรายละเอียดในตารางที่ 1) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิไลวรรณ อิศรเดช และพระมหาประกาศิต ฐิติปัสสิทธิกร (2563) ที่พบว่า 1) ปัจจัยจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) กิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การยึดมั่นในคุณธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความรับผิดชอบในงาน การทำงานเป็นทีม และ การทำงานอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับการวิจัยของสุวภัทร ศรีสว่าง และณัฐพร ฉายประเสริฐ (2562) ที่พบว่า ระดับความสำคัญของสวัสดิการ ค่าตอบแทน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก สวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทางบวกในระดับสูง ค่าตอบแทนสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทางบวกในระดับสูง

สวัสดิการสัมพันธ์กับค่าตอบแทนของพนักงานทางบกในระดับสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานในทางบก โอกาส และความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สฝ.กพส.

(n=52)

สภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	แปลผล
1. ความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน (องค์กร)	3.86	0.76	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.01	0.71	มาก
3. ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน (ตนเอง)	4.11	0.49	มาก
4. ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (โอกาส การสนับสนุน)	3.84	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.58	มาก

3. ความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

พบว่า ความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.20) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.42) รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) ขององค์กร (4.34) ด้านการเรียนรู้/ องค์ความรู้ (4.12) ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) (4.05) และด้านภาษาและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (4.04) ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 2) ซึ่งสอดคล้องกับ พรชลิตา ยะจะนะ (2564) ที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความต้องการการพัฒนาตนเองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านต้องการพัฒนาตนเองเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านการเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ รองลงมาคือ ด้านการวิจัย ด้านการสอน ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และด้านการศึกษาต่อ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรสายวิชาการที่มีสถานภาพทางครอบครัว และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย พบว่า มหาวิทยาลัยควรมีการจัดสรรทุนสนับสนุนการศึกษาต่อในต่างประเทศให้เพียงพอ และควรจัดสรรเวลาในการจัดทำผลงานวิชาการให้กับบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 2

 ความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

(n=52)

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	แปลผล
1. ด้านการเรียนรู้/ องค์ความรู้	4.12	0.62	มาก
2. ด้านภาษาและการสื่อสาร	4.04	0.70	มาก

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	แปลผล
3. ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว	4.42	0.52	มากที่สุด
4. ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร)	4.05	0.73	มาก
5. ด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) ขององค์กร	4.34	0.71	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.20	0.51	มาก

4. ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal)

ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal) พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.27) และพบว่ามี 7 ทักษะที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ทักษะในการเข้าสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.38) รองลงมาคือ ทักษะการสื่อสารในการทำงานให้บริการวิชาการ (4.37) ทักษะทางดิจิทัล ความสามารถในการยืดหยุ่น และการปรับตัวความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.33) ความคิดสร้างสรรค์ (4.27) การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (4.25) และมี 1 ทักษะที่อยู่ในระดับมาก คือ ทักษะภาษาต่างประเทศ (3.92) ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 3) ซึ่งสอดคล้องกับ กล้าณรงค์ แสนพะเยาว์ (2565) ที่พบว่าการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐที่พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งจะต้องการนำเอาทักษะที่จำเป็นทั้ง 7 ทักษะมาพัฒนาในบุคลากรภาครัฐ ได้แก่ 1) ทักษะด้านสังคม 2) ทักษะด้านอารมณ์ 3) ทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4) ทักษะด้านดิจิทัล 5) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ 6) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และ 7) ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งทักษะดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นต่อหน่วยงานภาครัฐอันจะนำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม ทันต่อสถานการณ์ สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ที่มีต่อทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐ ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงผู้บริหารระดับสูงโดยมีแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐและพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal)

(n=52)

ทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal)	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	แปลผล
1. ทักษะทางดิจิทัล	4.33	0.68	มากที่สุด
2. ความสามารถในการยืดหยุ่นและการปรับตัว	4.33	0.58	มากที่สุด
3. ความคิดสร้างสรรค์	4.27	0.72	มากที่สุด
4. ความฉลาดทางอารมณ์	4.33	0.73	มากที่สุด
5. การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน	4.25	0.74	มากที่สุด
6. ทักษะในการเข้าสังคม	4.38	0.60	มากที่สุด

ทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal)	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	(S.D.)	แปลผล
7. ทักษะการสื่อสารในการทำงานให้บริการวิชาการ	4.37	0.66	มากที่สุด
8. ทักษะภาษาต่างประเทศ	3.92	0.97	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.63	มากที่สุด

5. การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน เพศ ระบุอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่าย สภาวการณ์ปัจจุบันในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง กับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill)

1) การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

H_0 : บุคลากรผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ พบว่า เพศชาย 15 คน เพศหญิง 37 คน มีความแปรปรวนระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) ของทักษะ Hard Skill เท่ากับ 0.754 และ Soft Skill เท่ากับ 0.301 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็น Hard Skill และ Soft Skill เพื่อพัฒนาการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ค่า sig 2 tailed ซึ่งค่า $t = .316$ และ 1.045 ตามลำดับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงยอมรับ H_0 : Null hypothesis และปฏิเสธ H_1 : Alternative hypothesis

2) การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

H_0 : บุคลากรผู้ให้บริการระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : บุคลากรผู้ให้บริการระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) มีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกันของบุคลากรผู้ให้บริการกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงยอมรับ H_0 : Null hypothesis และปฏิเสธ H_1 : Alternative hypothesis

3) การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างสมภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงานกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) (Hard Skill และ Soft Skill)

H_0 : ความคิดเห็นต่อสมภาวะการณ์ในการทำงานปัจจุบันกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ความคิดเห็นต่อสมภาวะการณ์ในการทำงานปัจจุบันกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) มีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงานกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างสมภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงานกับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งหัวข้อที่มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน คือ สมภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงานด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงานกับทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ Hard Skill (Y_1) (.410) และ Soft Skill (Y_2) (.346) (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

4) การทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเองกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) (Hard Skill และ Soft Skill)

H_0 : ความต้องการในการพัฒนาตนเองกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ความต้องการในการพัฒนาตนเองกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) มีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเองกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) พบว่า มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้ (ดังรายละเอียดในตารางที่ 4)

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเองกับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกันคือ 1) ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว (.612) และ 2) ด้านภาษาและการสื่อสาร (.569) และมีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกันคือ 1) ด้านการเรียนรู้/องค์ความรู้ (.472) และ 2) ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) (.464) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) ระหว่างความต้องการในการพัฒนาตนเองกับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New Normal) Soft Skill (Y_2) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์สูงทิศทางเดียวกันคือ 1) ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว (.784) และ 2) ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) (.541) และมีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกันคือ 1)

ด้านภาษาและการสื่อสาร (.494) 2) ด้านการเรียนรู้/องค์ความรู้ (.479) และ 3) ด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) ขององค์กร (.366) ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับ สาธิตนี้ หมัดสะและ (2566) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ และผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ ด้านความรู้ด้านทักษะและบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล ด้านแรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ ด้านความรู้ด้านทักษะและบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล แต่ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋ ด้านแรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ส่วนปัจจัยในการพัฒนาพนักงาน ด้านการศึกษาและด้านการฝึกอบรม มีผลต่อความรู้ ทักษะและบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล แรงจูงใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะปัจจุบันในการทำงาน ความต้องการในการพัฒนาตนเอง กับทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y₁) และ Soft Skill (Y₂)

(n=52)

สมรรถนะปัจจุบันในการทำงาน	ทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal)	
	Hard Skill (Y ₁)	Soft Skill (Y ₂)
1. ความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร	.017	.043
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.015	.080
3. ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน	.410**	.346**
4. ความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (โอกาสและการสนับสนุน)	.085	.043

ความต้องการในการพัฒนาตนเอง	ทักษะจำเป็นในวิถีใหม่ (New normal)	
	Hard Skill (Y ₁)	Soft Skill (Y ₂)
1. ด้านการเรียนรู้/องค์ความรู้	.472**	.479**
2. ด้านภาษาและการสื่อสาร	.569**	.494**
3. ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว	.612**	.784**
4. ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้าพันธมิตร)	.464**	.541**
5. ด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) ขององค์กร	.213	.366**

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาโท มีอายุการทำงานในองค์กรระหว่าง 11-15 ปี และน้อยกว่า 6 ปี มีบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขานุการสูงสุด

1. ความคิดเห็นต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อบริการวิชาการในวิถีใหม่ของ สผ.กพส.

1) ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ปัจจุบันในการทำงาน สผ.กพส. บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และควรมีความสัมพันธ์กับบุคลากรในที่ทำงาน (องค์กร) ในการทำงานแบบบูรณาการ ร่วมมือกันทำงาน และสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีความปลอดภัยพร้อมในการปฏิบัติงาน ควรมีความรู้และความเข้าใจ บทบาท หน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้ และมีผลสำเร็จตามเป้าหมายในการทำงาน (ตนเอง) และควรมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ในเส้นทางความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน/ ทางวิชาการ

2) ความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อปรับตัวในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) บุคลากรมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความต้องการที่สำคัญในการพัฒนาตนเอง คือ ด้านความรู้เทคโนโลยี และการปรับตัว และด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) ขององค์กร ในระดับมากที่สุด และด้านการเรียนรู้/ องค์ความรู้ ด้านกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการวิชาการ และเครือข่าย (ลูกค้า พันธมิตร) และด้านภาษาและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก

3) ความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal) บุคลากรมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญ 8 ทักษะที่จำเป็นต้องมีในการบริการวิชาการ คือ ทักษะในการเข้าถึงสังคม ทักษะการสื่อสารในการทำงานให้บริการวิชาการ ทักษะทางดิจิทัล ความสามารถในการยืดหยุ่น และการปรับตัวความฉลาดทางอารมณ์ ความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ความคล่องตัวและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะภาษาต่างประเทศ

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรผู้ให้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) ไม่แตกต่างกัน บุคลากรผู้ให้บริการระดับอายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน และสังกัดฝ่ายต่างกันกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ New normal (Hard Skill และ Soft Skill) ไม่มีความสัมพันธ์กัน ความคิดเห็นต่อสภาวะการณ์ในการทำงานปัจจุบันกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน กับ Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และความต้องการในการพัฒนาตนเองกับความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นต้องมีในการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) Hard Skill (Y_1) และ Soft Skill (Y_2) มีความสัมพันธ์สูงอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว และด้านภาษาและการสื่อสาร

2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

1) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Hard Skill) และทักษะในการเข้าถึงสังคมหรือความคิดสร้างสรรค์ (Soft Skill) เพื่อตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal) ให้

งานบริการวิชาการมีคุณภาพ เช่น การพัฒนาด้านการสื่อสาร การพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

2) พัฒนาบุคลากรที่ให้บริการวิชาการอย่างเป็นระบบ ตรงเป้าหมาย ตรงตามภารกิจขององค์กร มีความทันสมัย และมีการให้บริการที่ตอบสนองการให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ (New normal)

3) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการวิชาการ เช่น การประชุม การฝึกอบรมออนไลน์ การถ่ายทอดองค์ความรู้ การนำเสนอผลงานบริการวิชาการ ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น

4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรคิดสร้างสรรค์งานบริการวิชาการเพื่อเพิ่มพูนทักษะและยกระดับขีดความสามารถในการแก้ปัญหาโดยจัดกระบวนการเรียนรู้จากองค์กรภายนอกที่มีภารกิจใกล้เคียงหรือเทียบเท่า

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ข้อค้นพบจากการวิจัยสภาวะการณ์ในการทำงานปัจจุบันบุคลากรต้องการความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดี และต้องการความมั่นคงก้าวหน้าและการได้รับโอกาสและการสนับสนุนในการทำงาน ดังนั้น ในการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องคำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพ เส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมที่ดีและการจัดการสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานในวิถีใหม่ขององค์กร

2) ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรด้านการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวกและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม (สหวิทยาการ) และด้านความรู้เทคโนโลยีและการปรับตัว ในระดับมากที่สุด และพบว่าทักษะที่จำเป็นต้องมีในวิถีใหม่ (New normal) คือทักษะการเข้าสังคม การสื่อสาร การปรับตัว ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะดิจิทัล ความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ ในระดับมากที่สุด ดังนั้นองค์กรบริการวิชาการจำเป็นต้องพัฒนาและสร้างความพร้อมของทีมงานซึ่งต้องทำงานแบบมีส่วนร่วมของทั้งองค์กรภายใน (คณะ ภาควิชา) และภายนอกที่เกี่ยวข้องในการทำงานเนื่องจากการบริการวิชาการในชุมชน/ สังคมจำเป็นต้องใช้ความรู้แบบสหวิทยาการ และบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้บริการวิชาการในวิถีใหม่ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน เป็นประโยชน์ต่อองค์กรบริการวิชาการ ซึ่งยังมีหน่วยงาน/ องค์กรอื่นที่มีความแตกต่างจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นผู้ที่สนใจสามารถใช้แนวคิดจากการวิจัยครั้งนี้เพื่อนำไปศึกษาและพัฒนาหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ สร้างองค์ความรู้ที่ครอบคลุมและขยายประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. 2565. **มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2565**. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 139 ตอนที่ 20 ก 31 มีนาคม 2565.

- กล้าณรงค์ แสนพะเยาว์ ไอรดา โตเทศ และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2565). ทักษะที่จำเป็นของคนทำงานภาครัฐในโลกอนาคต. **วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์**. 5(3): 131-140.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. 2539. **สถิติพื้นฐาน**. ขอนแก่น : โรงพิมพ์คลังน่านานาวิทยา.
- นิรนาม. 2566. **ทักษะที่ต้องมีในยุค New Normal**. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2566, จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/vgnew_th/938b6cfac62681b75b96643b8754be2e.pdf.
- พรชลิศา ยะจะนะ. 2564. การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**. 7(9): 287-302.
- พรพรรณ พุฒินาถนสิน. 2562. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารสมาคมนักวิจัย**. 24(3): 290-305.
- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. 2553. **การออกแบบการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิไลวรรณ อิศรเดช และพระมหาประกาศิต ฐิติปสิทธิกร. 2563. การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**. 5(4): 413-425.
- สาคร ชินวงศ์ สิริรัตน์ เศษฐสมาน และสุภาภรณ์ สงค์ประชา. 2560. ความพร้อมของศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในฐานะหน่วยงานบริการวิชาการด้านส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร. **Veridian E-Journal SU**. 10(1): 533-549.
- สาธินี หมดสะและ. 2566. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจียไต๋**. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวภัทร ศรีสว่าง และณัฐพร ฉายประเสริฐ. 2562. สวัสดิการและค่าตอบแทนการปฏิบัติงานของ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 14(3), 294-303.
- สุรัชย์ บุรพานนทชัย. 2563. **ทักษะทางสังคม คุณธรรม และจริยธรรม ที่จำเป็นและสำคัญต่อการปฏิบัติงานของคนประจำเรือ**. กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม.
- Boonsiripunth, M. 2020. What does the 'new normal' mean? When COVID-19 pushes us into a new normal life [Internet]. Retrieved July 6, 2020, from 2020 [cited 2020 July 6]. Available from: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/882508> (in Thai).
- Office for National Education Standards and Quality Assessment (Public Organization). 2011. **The 3rd external quality assurance handbook (2011-2015)**. Higher education, educational institution issue. Bangkok.
- Visanuyothin, T. 2020. **Image files and Prime minister's speeches** [Internet]. 2020 [cited 2020 July 6] Retrieved July 6, 2020, from. Available from: <https://www.thaigov.go.th/infographic/contents/details/3101> (in Thai).