วารสารวิจัยสุขภาพโรงพยาบาลและชุมชน
Journal of Hospital and Community Health Research

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดหนองคาย

Process development for the back office staff of secondary care in Nongkhai.

พงษ์เพชร ผาตะเนตร ส.บ.
โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย
จังหวัดหนองคาย

Pongpet Phatanet, (B.P.H.)
Phon Phisai Hospital, Phon Phisai District
Nong Khai Province.

(Received: 29 January 2024, Revised 15 May 2024, Accepted: 24 June 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดหนองคาย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนของบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดหนองคาย จำนวน 240 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการแบบสอบถามความคิดเห็น ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยสัมประสิทธิ์แอลฟาคอร์นบาร์คได้ค่าเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ประเด็นหลัก

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.75 และเพศชาย ร้อยละ 36.25 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 30.83 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ 42.50 เป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 62.50 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงสุด 37 ปี และต่ำสุด 1 ปี บุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลชุมชน มีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาตนเองด้านการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก ดังนั้นเพื่อให้องค์กรได้เกิดการพัฒนาได้อย่างครอบคลุม ควรสนับสนุนให้บุคคลากรสายได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการทำงานเฉกเช่นบุคลาการสายวิชาชีพอื่น ๆ เช่นกัน

คำสำคัญ : ประสบการณ์ในการทำงาน, บุคลากรสายสนับสนุน, แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากร
ติดต่อผู้นิพนธ์ : พงษ์เพชร ผาตะเนตร **อีเมล :** paijit.phatanet.13@gmail.com

Abstract

This survey research aim to study the problem needs and guidelines for developing support personnel at community hospitals in Nong Khai Province. The population used in the study included 240 support staff members from community hospitals in Nong Khai Province. The sample was obtained through purposive sampling. Data collection was conducted between June and July 2022. The tools used were a questionnaire on problems and needs for capacity development of support staff. The content validity was verified by three experts, and the accuracy of the instruments was measured by Cornbrash's alpha coefficient, which was 0.95. Data were analyzed using descriptive statistics and Analysis of main points.

The study found that the majority of the sample were female (63.75%) and male (36.25%). Most were aged between 41-50 years (30.83%), with the highest educational attainment being a bachelor's degree (42.50%). The majority were Ministry employees (62.50%), with a maximum working period of 37 years and a minimum of 1 year. Most were support staff at community hospitals and expressed a primary need for self-development through training. It is noteworthy that community hospitals have not placed significant importance on training benefits for support staff, which contradicts the aim of enhancing the capabilities of support staff over professional staff. This is a weakness that needs to be addressed for the benefit of this group of personnel.

Keyword : Work experience, Support staff, Approaches for developing personnel capacity
Corresponding author : Pongpet Phatanet **E-mail :** paijit.phatanet.13@gmail.com

บทนำ

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มีหลักการสำคัญประการหนึ่งคือ การยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ปัจจุบันได้มีการให้ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่ มีคุณธรรม จริยธรรม มีระเบียบวินัย มีค่านิยมที่ดี มีจิตสาธารณะ ตลอดจนเป็นคนเก่งที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ต่อเนื่องตลอดชีวิต ดังนั้นบุคลากรจึงจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานของทุก ๆ องค์กร ถ้าหากองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตามจะสามารถพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ ก็ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรเป็นประการแรก โดยบุคลากรเหล่านั้นจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการได้รับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถอันสอดคล้องตามเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์กร จนมีคุณลักษณะที่ดีพึงประสงค์ จนทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าได้อย่างต่อเนื่อง[(1)] ในการจัดการระบบบริการสุขภาพให้กับประชาชนนั้น ถือเป็นภารกิจหลักของของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องมีเครือข่ายหน่วยบริหารและบริการในสังกัด เพื่อเชื่อมโยงการดำเนินงานอันเป็นภารกิจหลักของกระทรวงฯ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ จนสามารถรองรับการให้บริการด้านสุขภาพได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรตาม หลังจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานของกระทรวงสาธารณสุขตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ก็ยังพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของบุคคลากรมาถึงปัจจุบัน และนับว่าเป็นอีกจุดหนึ่งที่เป็นช่องว่าที่ทำให้องค์กรขาดโอกาสในการพัฒนาการจัดบริการสุขภาพกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จะเห็นว่าในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร (Organization Development) โดยใช้ระบบการบริหารบุคคลมาเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการสร้างวัฒนธรรมองค์การตามแบบอย่างที่ผู้บริหารต้องการ อันสอดคล้องกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผลการดำเนินงานและการตรวจวัดผลสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในแง่ของปัจจัยนำเข้ากระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key-Performance Indicators-KPIs) รวมทั้งการกำหนดเป้าหมาย (Targets) และวัตถุประสงค์ (Objectives) ไว้ล่วงหน้า โดยอาศัยการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหาร และบุคคลากรขององค์กร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ (Stakeholders) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร รวมทั้งเป็นการบริหารที่มุ่งให้ได้มาซึ่งทรัพยากรและการบริหารการใช้ทรัพยากรนั้นอย่างประหยัด (Economy) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness) ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาองค์กรอย่างมีทิศทาง[2] ดังนั้นจึงต้องใช้สมรรถนะของบุคคลมาเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลากรภายในองค์กร[3] และการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรนั้น จึงเป็นอีกหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละหน่วยงานต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยแห่งความสำเร็จ รวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น[4] กระทรวงสาธารณสุข เป็นกระทรวงที่มีบุคลากรที่หลากหลาย ทั้งสายวิชาชีพและบุคลากรสายสนับสนุน โดยเฉพาะสายสนับสนุนที่ประกอบกันด้วยหลาย ๆ สายงาน ทั้งงานการเงินและบัญชี งานพัสดุและ ครุภัณฑ์ งานยานพาหนะ งานสารบรรณ รวมถึงงานการบริหาร ซึ่งแต่ละงานถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของตนเอง ที่ผ่านมานั้น หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มักจะมุ่งพัฒนาบุคคลากรเฉพาะสายวิชาชีพเท่านั้น จึงมองข้ามสายสนับสนุนไป

จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของผู้วิจัย ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาบุคลากรสายสนับสนุนโดยตรง พบประเด็นปัญหา เช่น หน้าที่ที่ได้มอบหมายกับวุฒิหรือใบประกาศการฝึกอบรมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่สอดคล้องกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องต้องปรับความรู้ ความสามารถของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง และนำปัญหาที่ได้มาประยุกต์ใช้ในพื้นที่ เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และสามารถปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กรด้วยต่อไป การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดหนองคาย

วัสดุและวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้วิธีการสำรวจ (Survey) โดยทำการศึกษาในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 24 สัปดาห์ โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดหนองคาย จำนวน 240 คน แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด (คน)	บุคลากรสายสนับสนุน (คน)
1.โรงพยาบาลโพนพิสัย	84	30
2.โรงพยาบาลหนองคาย	210	65
3.โรงพยาบาลเฝ้าไร่	64	20
4.โรงพยาบาลรัตนวาปี	55	18
5.โรงพยาบาลท่าบ่อ	185	57
6.โรงพยาบาลสระใคร	50	15
7.โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่	45	15
8.โรงพยาบาลสังคม	40	10
9.โรงพยาบาลโพธิ์ตาก	40	10
	773	240

จากนั้นทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ คือ 1) เป็นผู้ปฏิบัติงานสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชุมชน 2) ยินดีและสมัครใจในการเข้าร่วมการศึกษา จำนวน 240 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผสมผสานระหว่างแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) และแบบสอบถามปลายเปิด (Opened End) จำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนที่ตนสังกัด จำนวน 5 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็น ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านการฝึกอบรม จำนวน 10 ข้อ 2) ด้านการศึกษา จำนวน 10 ข้อ 3) ด้านการพัฒนา จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ๕ ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และไม่ต้องการหรือน้อยที่สุด การแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ ดังนี้ 4.21-5.00 มีความต้องการในระดับมากที่สุด คะแนน 3.41-4.20 มีความต้องการในระดับมาก คะแนน 2.61-3.40 มีความต้องการในระดับปานกลาง คะแนน 1.81-2.60 มีความต้องการในระดับน้อย คะแนน 1.00-1.80 มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบความถูกต้องตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนรูปแบบภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน คำนวณหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.85 แล้วนำเครื่องมือดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไข การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาค (Conbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 เมื่อแบบสอบถามผ่านการทดสอบ และปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งจดหมายขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ในจังหวัดหนองคาย และเมื่อได้รับอนุญาตแล้ว คณะผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามแจกจ่ายให้บุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาล เช่น โรงพยาบาลโพนพิสัย โรงพยาบาลเผ้าไร่ โรงพยาบาลรัตนวาปี โรงพยาบาลสระใคร โรงพยาบาลหนองคาย โรงพยาบาลท่าบ่อ โรงพยาบาลโพธิ์ตาก โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ และโรงพยาบาลสังคม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ประมวลผลข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D) และการอธิบายตีความสร้างข้อสรุป

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เลขที่ COA NO NKPH73 วันที่ 10 ตุลาคม 2565 ผู้วิจัยคำนึงถึงกลุ่มตัวอย่างผู้ที่จะเลือกมาใช้ทำการศึกษาวิจัย โดยมีการขอความยินยอมในการให้ข้อมูลก่อนทำแบบสอบถาม รวมถึงจะรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างโดยจะป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบอันเนื่องมาจากการที่ให้ความร่วมมือในการวิจัย โดยผลการศึกษาการนำเสนอข้อมูลในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการเท่านั้น

ผลการศึกษา

1.ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.75 และเพศชาย ร้อยละ 36.25 ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 30.83 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31–40 ปี ร้อยละ 29.17 น้อยที่สุดเป็นช่วงอายุน้อยกว่าเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 17.92 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ 42.50 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 33.33 ต่ำสุดเป็นผู้สำเร็จระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 1.67 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานกระทรวงร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นข้าราชการร้อยละ 12.50 ต่ำสุดเป็นลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน) ร้อยละ 4.58 ระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 11.32 ± 8.51 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำสุด 1 ปี ระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงสุด 37 ปี แสดงตามดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	87	36.25
หญิง	153	63.75
2.อายุ		
≤ 30ปี	43	17.92
31–40 ปี	70	29.17
41–50ปี	74	30.83
มากกว่า 50ปี	53	22.08

(ต่อ) ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	80	33.33
อนุปริญญาตรีขึ้นหรือเทียบเท่า	54	22.5
ปริญญาตรี	102	42.5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.67
4.ประเภทตำแหน่ง		
ข้าราชการ	30	12.5
พนักงานราชการ	26	10.83
พนักงานกระทรวง	150	62.5
ลูกจ้างประจำ	23	9.58
ลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน)	11	4.58
5.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	0	0
ระหว่าง 5–10 ปี	0	0
ระหว่าง 10–15 ปี	75	31.25
ระหว่าง 15–20 ปี	53	22.08
มากกว่า 20 ปี	47	19.58

2.ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน

เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านการศึกษา บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การจัดหาข้อมูลสถานศึกษาเพื่อศึกษาต่อภายในประเทศ ($\overline{X}$ = 2.34, S.D. = 1.09) รองลงมาเป็นเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรในการรับทุนหรือโควต้าลาศึกษาต่อที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 2.43, S.D. = 1.03) และการแจ้งหลักเกณฑ์ศึกษาต่อและรับทุนให้ทราบโดยทั่วถึงกัน ($\overline{X}$ = 2.44, S.D. = 1.01) ตามลำดับ

2. ด้านการฝึกอบรม บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การส่งเสริมการฝึกอบรมแก่บุคลากรสายสนับสนุนทั้งในและนอกสถานที่ ($\overline{X}$ = 2.73, S.D. = 0.97) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสัดส่วนที่เหมาะสมกับบุคลากร ($\overline{X}$ = 2.80, S.D. = 1.03) และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ($\overline{X}$ = 2.85, S.D. = 1.03) ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างเพียงพอ ($\overline{X}$ = 2.65, S.D. = 0.99) รองลงมาคือ การสำรวจความต้องการความจำเป็นของบุคลากรในเรื่องการพัฒนาตนเองทุกปีเพื่อประโยชน์ในการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนา ($\overline{X}$ = 2.67, S.D. = 1.03) และการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร ($\overline{X}$ = 2.67, S.D. = 1.01) ตามลำดับ แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนแยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ แยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	ด้านการฝึกอบรม	2.87	0.98	ปานกลาง
1	มีการสำรวจความต้องการ และความจำเป็นของบในจำเป็นของบุคลากรในเรื่องการฝึกอบรมทุกปี	2.90	1.01	ปานกลาง
2	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมที่ชัดเจน	2.88	0.99	ปานกลาง
3	มีการนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดฝึกอบรม	2.90	1.00	ปานกลาง
4	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง	2.85	1.03	ปานกลาง
5	หน่วยงานจัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง	2.86	0.96	ปานกลาง
6	มีการส่งเสริมการฝึกอบรมแก่บุคลากรสายสนับสนุนทั้งในและนอกสถานที่	2.73	0.97	ปานกลาง
7	มีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.89	0.98	ปานกลาง
8	หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสัดส่วนที่เหมาะสมกับบุคลากร	2.80	0.93	ปานกลาง
	ด้านการฝึกอบรม	2.87	0.98	ปานกลาง
9	มีการจัดวิทยากรที่มีความสามารถมาให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	2.87	0.96	ปานกลาง
10	หลักสูตรที่ใช้ฝึกอบรม บุคลากรที่เข้าฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน	3.07	0.92	ปานกลาง
	ด้านการศึกษา	2.52	1.06	มาก
1	มีการสำรวจความต้องการ ความจำเป็นเรื่องการศึกษาต่อทุกปี	2.67	1.07	ปานกลาง
2	มีการส่งเสริมการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ	2.61	1.08	ปานกลาง
3	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดในการศึกษาต่อ	2.61	1.03	ปานกลาง
4	บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการลาศึกษาต่อ	2.51	1.07	มาก
5	การจูงใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเห็นความสำคัญของการศึกษาต่อ	2.59	1.03	มาก
6	การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรก่อนได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น อบรมภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์	2.48	1.07	มาก
7	มีการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	2.50	1.10	มาก
8	การจัดหาข้อมูลสถานศึกษาเพื่อศึกษาต่อภายในประเทศ	2.34	1.09	มาก
9	เกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรในการรับทุนหรือโควต้าลาศึกษาต่อที่เหมาะสม	2.43	1.03	มาก
10	การแจ้งหลักเกณฑ์ศึกษาต่อและรับทุนให้ทราบโดยทั่วถึงกัน	2.44	1.01	มาก

(ต่อ) ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนแยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ แยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	ด้านการพัฒนา	2.74	0.99	ปานกลาง
1	มีการสำรวจความต้องการ ความจำเป็นของบุคลากรในเรื่องการพัฒนาตนเองทุกปีเพื่อประโยชน์ในการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนา	2.67	1.03	ปานกลาง
2	มีการจูงใจค้นหาความรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning)	2.78	0.96	ปานกลาง
3	มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ค้นคว้าผ่าน Internet, e-learning	2.78	1.04	ปานกลาง
4	มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร	2.67	1.01	ปานกลาง
5	มีการส่งเสริมให้บุคลากรที่มีผลงานดีเด่นมีโอกาสแสดงผลงานและจัดการเพื่อเผยแพร่ นิทรรศการเพื่อเผยแพร่ผลงาน	2.72	1.04	ปานกลาง
6	มีการส่งเสริมให้บุคลากรสนใจการผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรม การทำผลงานวิจัย คู่มือการปฏิบัติงานและงานวิชาการอื่น ๆ	2.76	0.97	ปานกลาง
7	การส่งเสริมการพัฒนาทักษะ และเทคนิคด้านบริการวิชาการ	2.69	0.93	ปานกลาง
8	มีการสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างเพียงพอ	2.65	0.99	ปานกลาง
9	มีการประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากร	2.84	0.97	ปานกลาง
10	มีการกำหนดนโยบาย หรือแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน	2.81	0.97	ปานกลาง
	รวมทุกด้าน	2.71	1.02	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.71, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.87, S.D. = 0.98) ด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 2.52, S.D. = 1.06) และด้านการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.74, S.D. = 0.99) แสดงตามดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นรายด้าน

ความคิดเห็นแยกเป็นรายด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการศึกษา	2.87	0.98	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรม	2.52	1.06	มาก
ด้านการพัฒนา	2.74	0.99	ปานกลาง
โดยรวม	2.71	1.02	ปานกลาง

3.ความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบประเด็นสำคัญใน 3 อันดับแรกของบุคลากรสายสนับสนุนมีความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเอง ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาศักยภาพ คือ หลักสูตรที่ใช้ฝึกอบรมต้องสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 3.08, S.D. = 1.02) การจัดวิทยากรที่มีความสามารถมาให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 2.99, S.D. = 1.05) และหน่วยงานจัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง ($\overline{X}$ = 2.97, S.D. = 1.07) ตามลำดับ

2) ด้านการศึกษามีประเด็น 3 คือ การจัดหาข้อมูลสถานศึกษาเพื่อศึกษาต่อภายในประเทศ ($\overline{X}$ = 2.90, S.D. = 1.14) การจูงใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเห็นความสำคัญของการศึกษาต่อ ($\overline{X}$ = 2.89, S.D. = 1.09) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดในการศึกษาต่อ ($\overline{X}$ = 2.88, S.D. = 1.04) ตามลำดับ

3) ด้านการพัฒนาอีกประเด็น 3 คือ การประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\overline{X}$ = 3.03, S.D. = 1.06) การกำหนดนโยบาย หรือแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.00, S.D. = 1.08) และการจูงใจค้นหาความรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ($\overline{X}$ = 2.98, S.D. = 1.07) ตามลำดับ แสดงตามดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรแยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพแยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	ด้านการฝึกอบรม	2.95	1.05	ปานกลาง
1	มีการสำรวจความต้องการ และความจำเป็นของบในจำเป็นของบุคลากรในเรื่องการฝึกอบรมทุกปี	2.88	1.04	ปานกลาง
2	มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมที่ชัดเจน	2.94	1.02	ปานกลาง
3	มีการนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดฝึกอบรม	2.94	1.03	ปานกลาง
4	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่างๆ อย่างทั่วถึง	2.95	1.04	ปานกลาง
5	หน่วยงานจัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง	2.97	1.07	ปานกลาง
6	มีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.94	1.07	ปานกลาง
7	มีการส่งเสริมการฝึกอบรมแก่บุคลากรสายสนับสนุนทั้งในและนอกสถานที่	2.89	1.06	ปานกลาง
8	หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสัดส่วนที่เหมาะสมกับบุคลากร	2.90	1.07	ปานกลาง
9	มีการจัดวิทยากรที่มีความสามารถมาให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	2.99	1.05	ปานกลาง
10	หลักสูตรที่ใช้ฝึกอบรม บุคลากรที่เข้าฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน	3.08	1.02	ปานกลาง
	ด้านการศึกษา	2.85	1.11	ปานกลาง
1	มีการสำรวจความต้องการ ความจำเป็นเรื่องการศึกษาต่อทุกปี	2.85	1.12	ปานกลาง
2	มีการส่งเสริมการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ	2.87	1.10	ปานกลาง
3	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางวิชาการเพื่อให้บุคลากรได้ทราบเกี่ยวกับรายละเอียดในการศึกษาต่อ	2.88	1.04	ปานกลาง
4	บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการลาศึกษาต่อ	2.78	1.09	ปานกลาง
5	การจูงใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเห็นความสำคัญของการศึกษาต่อ	2.89	1.09	ปานกลาง

(ต่อ) ตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรแยกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพแยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6	การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรก่อนได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เช่น อบรมภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์	2.83	1.18	ปานกลาง
7	มีการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	2.86	1.13	ปานกลาง
8	การจัดหาข้อมูลสถานศึกษาเพื่อศึกษาต่อภายในประเทศ	2.80	1.13	ปานกลาง
9	เกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรในการรับทุนหรือโควต้าลาศึกษาต่อที่เหมาะสม	2.90	1.14	ปานกลาง
10	การแจ้งหลักเกณฑ์ศึกษาต่อและรับทุนให้ทราบโดยทั่วถึงกัน	2.84	1.12	ปานกลาง
	ด้านการพัฒนา	2.96	1.06	ปานกลาง
1	มีการสำรวจความต้องการ ความจำเป็นของบุคลากรในเรื่องการพัฒนาตนเองทุกปีเพื่อประโยชน์ในการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนา	2.91	1.11	ปานกลาง
2	มีการจูงใจค้นหาความรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning)	2.98	1.07	ปานกลาง
3	มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ค้นคว้าผ่าน Internet, e-learning	2.97	1.05	ปานกลาง
4	มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร	2.94	1.06	ปานกลาง
5	มีการส่งเสริมให้บุคลากรที่มีผลงานดีเด่นมีโอกาสแสดงผลงานและจัดการเพื่อเผยแพร่ นิทรรศการเพื่อเผยแพร่ผลงาน	2.96	1.04	ปานกลาง
6	มีการส่งเสริมให้บุคลากรสนใจการผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การฝึกอบรม การทำผลงานวิจัย คู่มือการปฏิบัติงานและงานวิชาการอื่นๆ	2.96	1.04	ปานกลาง
7	การส่งเสริมการพัฒนาทักษะ และเทคนิคด้านบริการวิชาการ	2.94	1.06	ปานกลาง
8	มีการสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างเพียงพอ	2.96	1.09	ปานกลาง
9	มีการประเมินความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.03	1.06	ปานกลาง
10	มีการกำหนดนโยบาย หรือแผนงานในการพัฒนาตนเองอย่างชัดเจน	3.00	1.08	ปานกลาง
	รวม	2.92	1.08	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาภาพรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.92, S.D. = 1.08) โดยด้านความต้องการในการพัฒนาการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.95, S.D. = 1.05) ด้านความต้องการในการพัฒนาด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.85, S.D. = 1.11) และด้านความต้องการในการพัฒนาด้านการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.96, S.D. = 1.06) แสดงตามดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสาย โดยรวมในแต่ละด้าน

ความต้องการพัฒนาศักยภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการศึกษา	2.95	1.05	ปานกลาง
ด้านการฝึกอบรม	2.85	1.11	ปานกลาง
ด้านการพัฒนา	2.96	1.06	ปานกลาง
โดยรวม	2.92	1.08	ปานกลาง

4.ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า แนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการศึกษา ได้แก่ ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาโดยมุ่งเน้นการให้ทุนบุคลากรสายสนับสนุนให้มากขึ้นกว่าเมื่อก่อน อย่างเช่น การเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษและเน้นการใช้โปรแกรม ต่าง ๆ

2. ด้านการฝึกอบรม ได้แก่ ควรสำรวจความต้องการ และจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการทำงาน

3. ด้านการพัฒนา ได้แก่ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน พร้อมกับการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างน้อยปีละครั้ง และสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำผลงานเพื่อขอปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยการจูงใจให้เกิดการพัฒนาโดยการจัดสรรรางวัลหรือการยกย่องเชิดชูเกียรติให้แก่บุคลากรที่มีผลงานดีเด่น

วิจารณ์

ผลจากการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในแต่ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.ด้านการฝึกอบรม พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้ได้รับส่งเสริมการฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่ ทั้งนี้เพราะ การศึกษาช่วยพัฒนาความคิด ความรู้ทางวิชาการ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานตลอดจนการดำเนินชีวิตในสังคมสมัยใหม่ ส่งเสริมให้เกิดความคิดเชิงวิเคราะห์ ความสามารถในการแก้ปัญหาและความเข้าใจที่ลึกซึ้งในหลาย ๆ ด้าน และหน่วยงานควรให้มีการจัดสรรงบประมาณในการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสัดส่วนที่เหมาะสม เนื่องจากที่ผ่านมา ผู้บริหารจะให้ความสำคัญในสายวิชาชีพมากกว่า ซึ่งการพัฒนาองค์กรจะทุ่มเทหรือเน้นเพียงแค่การพัฒนาส่วนใดส่วนหนึ่งอย่างเดียวไม่ได้ หรือหากจะมองให้ลึกลงไปแล้วหัวใจสำคัญขององค์กรคือ Back office หากการบริหารจัดการไม่ดีเพียงพอแล้วอาจจะพบว่ามีปัญหาที่ซ่อนอยู่ที่ส่งผลให้ Front Office ไม่สามารถบริการลูกค้าได้ตรงตามนโยบายขององค์กรก็เป็นได้[1] รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และหลักสูตรที่จะใช้ใช้ฝึกอบรมนั้น ควรให้สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริงต่อการปฏิบัติงาน และก่อนที่จะจัดฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ก็ควรมีการนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดฝึกอบรมด้วย สอดคล้องกับ วิจิตร อาวกุล[4] ได้กล่าวถึง การฝึกอบรม เป็นวิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่าง ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ของการอบรม ดังนั้นการสอนแต่ละอย่างย่อมจะเหมาะสมกับบางวิชา บางกลุ่ม บางระดับ อายุการศึกษา ช่วงระยะเวลา ฯลฯ ฉะนั้น ผู้สอนจึงต้องเลือกใช้เพื่อให้เกิดผลมากที่สุดเท่าที่จะทำได้มิใช่ว่าเคยใช้เคยสอนอย่างไร ได้ผลหรือไม่ได้ผล ก็ยังใช้วิธีเดิมหรือไม่ใช้วิธีใหม่ ๆ บ้างเลยเทคนิคการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้ของ วิทยากร และยังมีผลไปถึงการจูงใจให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

2.ด้านการศึกษา พบว่า ในการจัดหาข้อมูลของสถานศึกษาต่อภายในประเทศ ควรกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรในการรับทุนหรือโควต้าลาศึกษาต่อที่เหมาะสม และควรการแจ้งหลักเกณฑ์ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน รวมถึงมีการส่งเสริมการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนคุณวุฒิ ซึ่งราชกิจจานุเบกษา (2542)[5] ได้ให้ความหมายของการศึกษาไว้ว่า การศึกษานั้นเป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่บุคคลนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เจตคติ ความประพฤติที่ดีมีคุณค่า และมีคุณธรรมเป็นที่ ยอมรับนับถือของสังคม และการศึกษาเป็นกระบวนการทางสังคมที่ทำให้บุคคลได้รับความรู้ ความสามารถ จากสิ่งแวดล้อม การถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้อย่างเป็นระเบียบให้คนรุ่นใหม่ได้ศึกษา ซึ่งการศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความสามารถที่จะ ปรับตัวได้อย่างรู้เท่าทันการเปลี่ยนในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้นการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการปลูกฝังค่านิยม เจตคติ คุณธรรม จริยธรรม และคุณ ลักษณ์อันพึ่งประสงค์แก่เยาวชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง[6]

3.ด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมีความคิดเห็นว่า ควรสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างเพียงพอ จะเห็นว่า ในแต่ละปีหน่วยงานจะจัดสรรงบประประมาณฝึกอบรมให้เฉพาะกลุ่มวิชาชีพ จนมองข้ามความต้องการที่จะพัฒนาของสายสนับสนุนทั้งที่ก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์ที่ต้องให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน ในการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองทุกปี และควรส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยผ่านสื่อต่าง ๆ และในการกำหนดนโยบาย หรือแผนงานในการพัฒนาตนเองต้องทำเป็นระบบอย่างชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ Internet, e-learning สอดคล้องกับการศึกษาของ อมรรัตน์ ปักโคทานัง (2548)[7] ที่ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยภาพรวมด้านการเรียนรู้ด้วยตนเองด้านการฝึกอบรมมากที่สุด

ส่วนความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการฝึกอบรม พบว่า หลักสูตรที่จะใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรนั้น ต้องสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงการจัดวิทยากรที่จะมาให้ความรู้ต้องมีความสามารถสร้างความเข้าใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหน่วยงานควรจัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการวิจัยของประภาพร กุลณวงค์ (2553)[8] ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนงาน ด้านวิชาการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนและส่วนน้อยต้องการพัฒนาตนเองใน 3 ลำดับแรก ดังนี้ต้องการสอนงานโดยคำแนะนำให้รู้จักวิธี ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และส่วนน้อยต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใหม่โดยการสาธิต ส่วนวิธีการฝึกอบรมผู้ตอบแบบสอบถาม บางส่วนต้องการพัฒนาตนเองเช่น ต้องการที่จะฝึกอบรมโดยการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ๆ มาเป็นหัวข้อในการอบรม เป็นต้น

จะเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนความต้องการให้ประเมินความก้าวหน้าในสายงานด้วย รวมถึงการจูงใจในการค้นหาความรู้ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) จะเห็นว่า การพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าและไปถึงเป้าหมายให้ได้นั้น แน่นอนว่าจะพัฒนาแค่ส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้ จะต้องก้าวไปพร้อมกันในทุกส่วนขององค์กร ซึ่งผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชน และฝ่ายพัฒนาบุคคล ควรศึกษาแนวทาง การแก้ปัญหา และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น กลไกการดำเนินงานด้านการพัฒนา ศักยภาพบุคลากร รวมทั้งกระบวนการจัดการทั้งหมด ซึ่งไม่ได้สะท้อนถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรสายสนับสนุนมากนัก ซึ่งรูปแบบในการดำเนินการ ทั้งการจัดหลักสูตรฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมด้านการศึกษา และการประเมิน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จึงสามารถสะท้อนสภาพปัญหาในการพัฒนาที่เกิดขึ้นเชิงวิชาชีพ ซึ่งผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานขึ้นไป จึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรนั้น มีความสำคัญทั้งต่อตัวเองและต่อองค์กร

โดยความสำคัญต่อตนเอง ได้แก่ การได้รับความรู้ มีความคิดใหม่ ๆ สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี สามารถปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากร ส่วนความสำคัญต่อองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จึงนับได้ว่าการพัฒนาบุคลากรก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กรด้วย[9]

ข้อเสนอแนะ

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

1. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อการกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรทางด้านสาธารณสุข
2. ควรจัดให้มีเวทีการถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนทักษะและเรียนรู้กับผู้มีประสบการณ์ของสายสนับสนุนในทุก ๆ ปี เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาศักยภาพ และตัวชี้วัด ให้มีความสอดคล้องกับการงานปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน
2. ควรมีการประเมินผลและหาข้อจำกัดที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนของบุคลากรทั้งนี้ เพื่อหาจุดอ่อนที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคคลการสายสนับสนุน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพนพิสัย ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย ดร.ฉลอง นาคเสน สาธารณสุขอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ที่ให้คำปรึกษา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงคณะผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนทุก ๆ ท่านของโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ในจังหวัดหนองคาย ที่ให้การสนับสนุนจนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัย จะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ตามบริบทของพื้นที่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. Teachme Biz .พัฒนาองค์กรให้ไกลด้วยการพัฒนา Back Office. [อินเตอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 22 พฤษภาคม 2567]. เข้าถึงได้จาก: https://teachme-biz.com/ blog/front-backoffice-management/.
2. รัตนาภรณ์ มาคุ้ม. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 41(วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร; 2558.
3. วิจิตร อาวะกุล. การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร:.ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2550.
4. HREX asia. เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากรส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ [อินเตอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 10 มิถุนายน 2567]. เข้าถึงได้จาก : https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/.

5. ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก. (19 สิงหาคม 2542).
6. คณิตา, นิจจรัลกุล และฮาลีเม๊าะ สนิ. ผลของการใช้นวัตกรรมคุณลักษณ์ศึกษาด้านการเรียนรู้ที่มีต่อพฤติกรรมและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. [อินเตอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 10 พฤษภาคม 2567]. เข้าถึงได้จาก: https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/8505
7. อมรรัตน์ ปักโคทานัง. ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง ;2548.
8. ประภาพร กุลณวงค์. ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนงานด้านวิชาการ คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2553.
9. พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครือข่ายบริการสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม. [อินเตอร์เน็ต]. [เข้าถึงเมื่อ 9 มิถุนายน 2567]. เข้าถึงได้จาก: https://www.gaa-moph.com/gaamoph/home/Document2/Pimluck-10.2.pdf.