

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และวิธีการพัฒนาที่มีต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 3) เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสู่การเป็นพนักงานดีเด่น และเพื่อการพัฒนาสู่ตำแหน่งหัวหน้าส่วน/หัวหน้าสำนักงาน 4) เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาสู่การเป็นพนักงานดีเด่น และการพัฒนาสู่ตำแหน่งหัวหน้าส่วน/หัวหน้าสำนักงาน

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและลูกจ้างชั่วคราวในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 207 คน แบ่งเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 177 คน และลูกจ้างชั่วคราว 30 คน พนักงานดีเด่นจำนวน 8 คน หัวหน้าส่วนและหัวหน้าสำนักงาน จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 คน แบบสัมภาษณ์ ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเชิงลึกสัมภาษณ์พนักงานดีเด่นและหัวหน้าส่วน หัวหน้าสำนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบใช้สถิติ F-test และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา อภิปรายเชิงพรรณนาโดยใช้วิธี Successive Approximation

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป กลุ่มเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและลูกจ้างชั่วคราว (207 คน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ (ร้อยละ 85.50) ไม่มีระดับความเชี่ยวชาญ (ร้อยละ 97.10) มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 45.41) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.78)
2. ผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและลูกจ้างชั่วคราวมีศักยภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคุณธรรมจริยธรรมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือการติดต่อประสานงาน ขณะที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด
3. ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และวิธีการพัฒนาที่มีต่อศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปและลูกจ้างชั่วคราว พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รวมถึงวิธีการพัฒนา ไม่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านคุณธรรมจริยธรรมที่ผู้มีประสบการณ์ทำงานมากกว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่า

4. แนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสู่การเป็นพนักงานดีเด่น และเพื่อการพัฒนาสู่ตำแหน่งหัวหน้าส่วน/หัวหน้าสำนักงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงานดีเด่น: พนักงานดีเด่นควรมีทักษะพื้นฐาน เช่น การเรียนรู้ตลอดชีวิต มีทักษะในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม รวมถึงทักษะเฉพาะทาง เช่น เทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการ และการพัฒนางาน นอกจากนี้ควรมีทักษะด้านบุคลิกภาพ เช่น ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรับผิดชอบ สำหรับการพัฒนาสู่ตำแหน่งหัวหน้าส่วน/หัวหน้าสำนักงาน: หัวหน้าส่วนและหัวหน้าสำนักงานควรมีรูปแบบและวิธีการพัฒนาศักยภาพที่หลากหลาย เช่น การปฐมนิเทศ การอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การศึกษาจากตำรา กฎ ระเบียบ การศึกษาจากคู่มือ และการสอนงาน

5. ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาสู่การเป็นพนักงานดีเด่น และการพัฒนาสู่ตำแหน่งหัวหน้าส่วน/หัวหน้าสำนักงาน ได้แก่ ปัญหาด้านภาระงานและเวลา ด้านบุคลากร ด้านการสื่อสาร และด้านทัศนคติและการพัฒนาตนเอง แนวทางการแก้ไข: ควรเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ภาระงานให้ชัดเจน พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนองค์กร สร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่องและความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

6. ข้อเสนอแนะในระดับองค์กร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมถึงมีระบบการให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจที่ดึงดูดและกระตุ้นให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในระดับมหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงระบบการให้รางวัลและสิ่งจูงใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างนโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่ทันสมัย และจัดทำแนวทางหรือโครงการที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาหลักสูตรฝึกอบรมที่ทันสมัยและหลากหลาย สร้างโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

## Abstract

This research, titled “*Work Performance Potential of General Administrative Officers at Suranaree University of Technology*,” aims to:

1. Study the level of work performance potential of general administrative officers at Suranaree University of Technology.
2. Compare the effects of educational background, overall work experience, experience in the current position, and methods of professional development on their work performance potential.
3. Identify guidelines for developing the work performance potential of general administrative officers to become outstanding employees and advance to supervisory or department head positions.
4. Identify problems and obstacles hindering their development toward becoming outstanding employees and advancing to supervisory or department head roles.

This study employed both quantitative and qualitative research methods. Data were collected from 207 participants, comprising 177 general administrative officers and 30 temporary employees at Suranaree University of Technology. Additionally, in-depth interviews were conducted with eight outstanding employees and twenty-two supervisors/department heads. The tools used included questionnaires for quantitative data and structured interviews for qualitative data. Statistical analyses included mean, standard deviation, and F-test, with content analysis conducted using the successive approximation method.

The research findings are summarized as follows:

1. **General Information:** Among the 207 respondents, most were permanent employees (85.50%), without specific expertise (97.10%), aged over 45 years (45.41%), and held a bachelor’s degree (77.78%).
2. **Level of Work Performance Potential:** The overall performance potential of general administrative officers and temporary employees was at a high level. Ethical and moral behavior ranked highest, followed by coordination skills. However, motivation was at a moderate level and had the lowest mean score.
3. **Comparative Analysis:** There were no statistically significant differences (at the 0.05 level) in performance potential across work skills, motivation, coordination, and development methods about education, work experience, and development approaches—except in the area of ethics, where those with more work experience had higher average scores.

#### 4. Development Guidelines:

- **Outstanding Employees:** Should possess fundamental skills such as lifelong learning, problem-solving, communication, teamwork, as well as specialized skills including technology, data analysis, management, and innovation. Personal traits like enthusiasm, creativity, and responsibility are also essential.
- **Supervisory/Head Positions:** Development should involve various methods such as orientation, training, seminars, study visits, knowledge exchange, job rotation, self-study through rules, manuals, and on-the-job training.

5. **Problems and Obstacles:** These include workload and time constraints, personnel issues, communication problems, and attitudes towards self-development. Solutions include clear workload analysis, aligning staff development with organizational plans, motivating through recognition and career progression, promoting a learning culture, and leveraging technology to enhance efficiency.

#### 6. Organizational Recommendations:

- Continuous development of technological skills.
- Fostering an organizational culture that supports learning and self-development.
- Establishing attractive incentive and reward systems to enhance work efficiency.
- At the university level, improving the effectiveness of reward systems, promoting modern skill development policies, encouraging ethical work practices, increasing budget support for diverse and up-to-date training courses, involving employees in decision-making, and enhancing internal communication systems.