

การพัฒนาารูปแบบฝึกรวมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

Development of Training Model of Coaching Technique for Student Registration and
Educational Services Task, Thaksin University, Phatthalung Campus

บัณฑิต ทองสงฆ์ (Bundit Thongsong)¹

สุธาสิณี บุญญาพิทักษ์ (Suthasinee Boonyapithak)²

นรินทร์ จุลทรัพย์ (Niran Chullasap)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งพัฒนาารูปแบบฝึกรวมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยนำกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการมาใช้ในการพัฒนาารูปแบบ ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา วิทยาเขตพัทลุง 2) สร้างและตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการฝึกรวมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง 3) ศึกษาประสิทธิผลในการใช้รูปแบบฝึกรวม กลุ่มตัวอย่างในกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ คือบุคลากรสังกัดงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คู่มือฝึกรวม แบบทดสอบความรู้ในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา แบบสังเกตวัดทักษะการปฏิบัติงานในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา และ แบบวัดเจตคติของบุคลากรต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสะท้อนกลับของวงจวิจัยเชิงปฏิบัติการ

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุงมีความต้องการจำเป็นในการฝึกรวมเพื่อเรียนรู้เทคนิควิธีการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เห็นความสำคัญของงาน และเต็มใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคขั้นตอนการทำงานของตนเองที่มีความชำนาญกับผู้อื่น 2) ผลการพัฒนาได้รูปแบบฝึกรวมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง มีระยะเวลาการฝึกรวมจำนวน 18 ชั่วโมง แบ่งเป็นภาคทฤษฎีจำนวน 7 ชั่วโมง และฝึกปฏิบัติจำนวน 11 ชั่วโมง และ 3) มีประสิทธิผลในการพัฒนาบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ทั้งในด้านความรู้ทักษะ และเกิดเจตคติที่ดีต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา

คำสำคัญ : การพัฒนาารูปแบบ, เทคนิคการสอนงาน

¹มหาบัณฑิต หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

²อาจารย์ ดร. สาขาวิชาการประเมินผลและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ : ประธานที่ปรึกษา

³รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ : กรรมการที่ปรึกษา

Abstract

The objective of the research was to develop a training model of coaching for Student Registration and Educational Service task at Thaksin University, Phatthalung campus. The action research process was applied for developing the model through three stages: 1) need assessment of self-development of personnel in the Student Registration and Educational Service, 2) creation and quality assessment of the model of coaching technique for Student Registration and Educational Service, and 3) studying the efficiency of the model. The sample for the action research included 5 personnel working in the Student Registration and Educational Service, Thaksin University, Phatthalung Campus. The instrument used in the study consisted of a training manual, an interview schedule, a test of knowledge on Student Registration and Educational Service, an observation form assessing skill in doing task in Student Registration and Educational Service and an attitudinal test of personnel toward Student Registration and Educational Service task. The data were analyzed quantitatively using such statistics as arithmetic means, standard deviations and qualitatively from the reflective cycle of the research.

The findings of the study reveal the following.

1. Personnel in the Student Registration and Educational Service, Thaksin University, Phatthalung Campus need training on the task of their colleagues. They realize the importance of such tasks as grade processing, issuing class schedules, graduation recording and maintaining critical documents. They are willing to exchange knowledge and their expertise in procedures of the task with other colleagues.

2. A training model of coaching for Student Registration and Educational Service task at Thaksin University, Phatthalung Campus has been developed, utilizing the action research process based on the 6 tasks: 1) management, 2) students' records, 3) course enrollment, 4) instruction support, 5) critical documents, and 6) graduation records. The training covers 18 hours, which is divided into two sessions: theoretical knowledge - 7 hours and practical skill -11 hours.

3. The efficiency of the training model can be seen in its capacity in personnel development of the Student Registration and Educational Service in terms of their knowledge, skills and attitude toward the work unit, which can be described in the following.

- 3.1 Regarding knowledge, the personnel gain the knowledge from the 'high' to the 'very high' level.

3.2 Regarding practical skill, in addition to their own task, the personnel are capable of doing other tasks more two tasks, within a timeframe of no more than 1 minute per task.

3.3 Regarding attitude, the personnel show the 'very high' level of attitude toward the Student Registration and Educational Service.

Keyword : Development of Implementation, Teaching Training in Office

คำนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ได้กำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทย สู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ นั่นคือ พัฒนาการให้มีคุณธรรมนำความรู้ เกิดภูมิคุ้มกัน โดยพัฒนาจิตใจควบคู่กับการพัฒนาการเรียนรู้ ของคนทุกกลุ่มทุกวัยตลอดชีวิต เริ่มตั้งแต่วัย เด็กให้มีความรู้พื้นฐานเข้มแข็ง มีทักษะชีวิต พัฒนาสมรรถนะ ทักษะของกำลังแรงงานให้ สอดคล้องกับความต้องการ พร้อมก้าวสู่โลก ของการทำงานและการแข่งขันอย่างมีคุณภาพ การสร้างและพัฒนากำลังคนที่เป็นเลิศ โดยเฉพาะในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและองค์ความรู้ ส่งเสริมให้คนไทยเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิต จัดการองค์ความรู้ทั้งภูมิปัญญาท้องถิ่นและองค์ความรู้สมัยใหม่ตั้งแต่ระดับชุมชนถึง ประเทศ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554) การ พัฒนาคณาจารย์ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ องค์การจะต้องให้ความสำคัญและจัดให้มีการฝึกอบรมและส่งเสริมให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ และรับ สภาพการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ได้ งาน ทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย ทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง เป็นองค์กรหนึ่งที่มี

บทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนการจัดการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย โดยมีการปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบจำนวน 6 ภารกิจ และมีบุคลากรที่ รับผิดชอบแต่ละภารกิจอย่างชัดเจน นั่นคือ มี บุคลากรประจำภารกิจงานธุรการ ภารกิจงาน ทะเบียนประวัติ ภารกิจงานสนับสนุนการจัดการ เรียนการสอน ภารกิจทะเบียนวิชาเรียน ภารกิจ เอกสารสำคัญ และภารกิจงานสำเร็จการศึกษา ซึ่งบุคลากรแต่ละคนก็จะมีเทคนิคการปฏิบัติงาน เฉพาะของตนเอง อาจจะไม่เหมาะสมกับสภาพ การทำงานที่ต้องมีการแข่งขัน โดยเฉพาะการให้ บริการที่รวดเร็ว สะดวก และถูกต้อง องค์กร หรือหน่วยงานที่มีบุคลากรมีความรอบรู้ใน ภารกิจงานของหน่วยงาน มีทักษะการปฏิบัติงาน ที่ครอบคลุมภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบ และ มีเจตคติที่ดีต่อหน่วยงานก็จะได้เปรียบในการ แข่งขันกับหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น การนำ การจัดการความรู้ภายในองค์กรมาใช้เป็นรูปแบบ ในการฝึกอบรมบุคลากรของงานทะเบียน นิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ การปฏิบัติงานและเจตคติต่อหน่วยงาน จึง เป็นการพัฒนาคณาจารย์ของงานทะเบียนนิสิต และบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง และหน่วยงาน นำไปสู่การ พัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

อุปกรณ์และวิธีการ

การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง เป็นการวิจัยและพัฒนา (research and development) โดยนำกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ 3 ขั้นตอน รวม 4 วงจรวิจัยปฏิบัติการ มาเป็นแนวทางการพัฒนาแบบฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง 2) เพื่อกำหนดและตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 3.1) ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา 3.2) ทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา และ 3.3) เจตคติของบุคลากรต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา งานวิจัยนี้มีเป้าหมายในการพัฒนาแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา ในบริบทของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา ดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้

ทักษะการปฏิบัติงาน และเจตคติต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา ในภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบจำนวน 6 ภารกิจ คือ ภารกิจธุรการ ภารกิจทะเบียนวิชาเรียน ภารกิจทะเบียนประวัติ ภารกิจสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจเอกสารสำคัญและภารกิจสำเร็จการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดร่างรูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง คือ บุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณวิทยาเขตพัทลุง จำนวน 5 คน ซึ่งใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง ตามเกณฑ์คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวางแผนร่างและตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง คือ บุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง จำนวน 5 คน และผู้เชี่ยวชาญในงานทะเบียนนิสิตของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา จำนวน 3 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง และ 3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาประสิทธิภาพการใช้รูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง คือ บุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ซึ่งปฏิบัติงานในปัจจุบัน จำนวน 5 คน ฝึกอบรมเข้าร่วมกระบวนการสอนงานด้วยความสมัครใจ

กลีกรณไม่เปิดเผยรายละเอียดของเนื้อหา และออกนิตยสารทุก 6 เดือน โดยสามารถขอรับฟรีได้ทั่วประเทศ
รายละเอียดการเป็นสมาชิกและสมัครสมาชิก กรุณาติดต่อ

กลีกรณไม่เปิดเผยรายละเอียดของเนื้อหา และออกนิตยสารทุก 6 เดือน โดยสามารถขอรับฟรีได้ทั่วประเทศ
รายละเอียดการเป็นสมาชิกและสมัครสมาชิก กรุณาติดต่อ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

การประชุมกลุ่มย่อยตามกรอบกระบวนการวิจัยปฏิบัติการเพื่อหาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา พบว่า บุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง สะท้อนให้เห็นความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อเรียนรู้เทคนิควิธีการปฏิบัติงานของเพื่อร่วมงานและเห็นความสำคัญของงาน จึง

เต็มใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคนิคขั้นตอนการทำงานของตนเองที่มีความชำนาญกับเพื่อนร่วมงาน ในภารกิจที่หน่วยงานรับผิดชอบจำนวน 6 ภารกิจ คือ ภารกิจธุรการ ภารกิจทะเบียนวิชาเรียน ภารกิจทะเบียนประวัติ ภารกิจสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ภารกิจเอกสารสำคัญ และภารกิจสำเร็จการศึกษา โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ในองค์กร (KM) ร่วมกับการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมเป็นแนวทางการฝึกอบรม สอดคล้องกับแนวคิดการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (training need. ND) ก่อนการจัดฝึกอบรม เพราะการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมจะทำให้รู้ถึงสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และความต้องการเรียนรู้เพื่อพัฒนา

ตนเองของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการ การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขต พัทลุงได้ ทำให้กระบวนการฝึกอบรมตรงตาม ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด นอกจากนี้พบว่าผู้รับการอบรม สนใจที่จะพัฒนา ตนเองให้มีความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานใน การทำงานอื่น ๆ นอกเหนือจากภารกิจงานของ ตนเอง โดยใช้กระบวนการฝึกอบรม ร่วมกับ เทคนิคการสอนงาน การจัดการความรู้ในองค์กร และการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2538 : 14) ที่ได้กล่าวว่าการ ฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคคลโดยเฉพาะการมุ่งเพิ่มพูน ความรู้ (knowledge) ทักษะ(skill) และ เจตคติ(attitude) นำไปสู่การยกมาตรฐานการ ทำงานให้สูงขึ้น เช่นเดียวกับความหมายของ การจัดการความรู้ที่อธิบายไว้ว่า การจัดการความ รู้ คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่ประจักษ์ว่าการฝึกอบรมในงานทะเบียน นิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ภายในองค์กรเป็นกระบวนการ เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรเป็นวิทยากรฝึกอบรม การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการทำงานที่ถูกต้อง การรวบรวมชั้น ตอนวิธีการปฏิบัติงานเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพัฒนาบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและ บริการการศึกษา ให้มีความรู้ มีทักษะการปฏิบัติ งาน และมีเจตคติที่ดีต่องานทะเบียนนิสิตและ บริการการศึกษาได้

นอกจากนี้บุคลากรงานทะเบียน นิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ได้ยืนยันผลการวิเคราะห์ความ ต้องการในการพัฒนาตนเอง ความต้องการ ในการเรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานของเพื่อน ร่วมงาน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้กำหนดเป็น เนื้อหาการฝึกอบรม และยินดีเป็นวิทยากรเพื่อ ถ่ายทอดความรู้เทคนิคการปฏิบัติงานของตนเอง ให้เพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้อย่างเต็มใจสอดคล้อง กับแนวคิดของ สมิต สัจฉกร (2547 : 21) ที่ได้ กล่าวไว้ว่า การสอนงานในฐานะการฝึกอบรมใน งาน ผู้ฝึกอบรมจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องการ ฝึกอบรมในงาน การสอนงานเป็นลักษณะของ การฝึกอบรมในงาน แต่มิได้หมายความว่า การ ฝึกอบรมในงานมีแต่การสอนงานเท่านั้น การ สอนงานที่สมบูรณ์จะต้องเป็นแบบฝึกอบรมใน งาน จากเหตุผลข้างต้นจึงเป็นรูปแบบฝึกอบรม สอดคล้องกับการพัฒนาบุคลากรในงานวิจัยนี้

การพัฒนาได้รูปแบบฝึกอบรมเทคนิค การสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและ บริการการศึกษาและการตรวจสอบคุณภาพรูปแบบการ ฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติ ในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มีความคิด เห็นว่ารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงาน ปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ซึ่ง ประกอบด้วย 1)โครงสร้างรูปแบบฝึกอบรม เทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิต และบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง 2) คู่มือฝึกอบรม มีเนื้อหา 6 หน่วยการเรียนรู้ ระยะเวลาฝึกอบรม จำนวน 18 ชั่วโมง แบ่งเป็นชั่วโมงบรรยาย 7 ชั่วโมง

และฝึกปฏิบัติ 11 ชั่วโมง 3) เครื่องมือประเมิน ประกอบด้วย คู่มือฝึกอบรม แบบทดสอบความรู้ในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา แบบสังเกตวัดทักษะการปฏิบัติงานในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา และ แบบวัดเจตคติของบุคลากรต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสอดคล้องกับเทคนิคการสอนงานผู้ใหญ่ คือมุ่งถึงหลักและวิธีปฏิบัติมากกว่าการเรียนรู้ทฤษฎีที่มีการทดสอบสมมุติฐานต่าง ๆ เช่น การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะต้องให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างแนวทางปฏิบัติกับประสบการณ์ ซึ่งผู้ใหญ่สั่งสมไว้มากกว่าการสอนโดยตรง การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ต้องใช้วิธีถามตอบ เน้นกระบวนการฝึกปฏิบัติ อภิปรายความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้สอนได้ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า รูปแบบที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาการฝึกอบรมวัยผู้ใหญ่ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง อาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการมาเป็นแนวทางการพัฒนารูปแบบ (สุธาสิณี บุญญาพิทักษ์ 2545 : 113 อ้างอิงจาก Taba. 1962 : 382) โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ด้วยกระบวนการประชุมกลุ่มย่อย พัฒนาเป็นวงจรสะท้อนกลับอย่างต่อเนื่องในลักษณะวิจัยปฏิบัติการซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้เป็นจุดแข็งของการปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาหรือปรับปรุงสถานการณ์ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น จนเป็นรูปแบบฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมสามารถพัฒนาให้บุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา

มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง มีความรู้ มีทักษะการปฏิบัติงาน และมีเจตคติของบุคลากรต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษาได้

ประสิทธิภาพการใช้รูปแบบการฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา โดยพิจารณาจากผลคะแนนสอบวัดความรู้ก่อน (pre-test) ฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง เปรียบเทียบกับผลคะแนนสอบวัดความรู้หลัง (post-test) ฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบเป็นที่ประจักษ์ว่าบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุงมีความรู้เพิ่มขึ้นจากระดับดีเป็นระดับดีมาก

ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา โดยพิจารณาจากแบบสังเกตวัดทักษะการปฏิบัติงานในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง พบว่าบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง สามารถปฏิบัติงานในการกิจงานอื่น ๆ ได้มากกว่า 2 งาน นอกเหนือจากภารกิจงานของตนเอง ในระยะเวลาไม่เกินงานละ 1 นาที

ด้านเจตคติต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา โดยพิจารณาจากแบบวัดเจตคติของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการ

การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขต
พัทลุง พบว่า รูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอน
งานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการ
ศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
ทำให้นักศึกษามีเจตคติต่องานทะเบียนนิสิตและ
บริการการศึกษาในระดับดีมาก

3. ประสิทธิผลการใช้รูปแบบฝึ
กอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียน
นิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
วิทยาเขตพัทลุง พบว่า ความรู้การปฏิบัติงาน
ของบุคลากรงานทะเบียนนิสิตและบริการการ
ศึกษาเพิ่มขึ้นจากระดับดีเป็นระดับดีมาก ทักษะ
การปฏิบัติงานของบุคลากรงานทะเบียนนิสิต
และบริการการศึกษา สามารถปฏิบัติงานใน
ภารกิจงานอื่น ๆ นอกเหนือจากภารกิจงานของ
ตนเองได้มากกว่า 2 งาน ซึ่งไม่ใช่เป็นภารกิจ
งานที่ตนเองรับผิดชอบในระยะเวลาไม่เกิน 1
นาที และเจตคติต่อหน่วยงานของบุคลากร
งานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษามีเจตคติ
ระดับดีมากต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการ
ศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
สะท้อนให้เห็นเป็นประจักษ์ว่า รูปแบบฝึกอบรม
เทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิต
และบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
วิทยาเขตพัทลุงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ด้วยการวิจัย
3 ขั้นตอน รวม 4 วงจรวิจัยปฏิบัติการ ร่วมกับ
การใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร
การสอนงานแบบมีส่วนร่วมด้วยแนวคิดการสอน
งานผู้ใหญ่ของ ธนู กุลชล (2523 : 8 อ้างอิง
จาก สมพิจ ดำนวน. 2549 : 26) และ สมคิด
บางโม (2544 : 96 - 97) เป็นส่วนสำคัญ
ที่ทำให้เกิดการพัฒนานักศึกษางานทะเบียน
นิสิตและบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
วิทยาเขตพัทลุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

รูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอน
งานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิตและบริการการ
ศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ที่
ประกอบด้วย 1) โครงสร้างรูปแบบฝึกอบรม
เทคนิคการสอนงานปฏิบัติในงานทะเบียนนิสิต
และบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ
วิทยาเขตพัทลุง 2) คู่มือฝึกอบรมเนื้อหา 6
หน่วยการเรียนรู้ ระยะเวลาฝึกอบรม จำนวน
18 ชั่วโมง แบ่งเป็นชั่วโมงบรรยาย 7 ชั่วโมง
และฝึกปฏิบัติ 11 ชั่วโมง 3) เครื่องมือประเมิน
ประกอบด้วย คู่มือฝึกอบรม แบบทดสอบความ
รู้ในงานทะเบียนนิสิตและบริการการศึกษา แบบ
สังเกตวัดทักษะการปฏิบัติงานในงานทะเบียน
นิสิตและบริการการศึกษา และแบบวัดเจตคติ
ของบุคลากรต่องานทะเบียนนิสิตและบริการ
การศึกษา โดยใช้กระบวนการวิจัยปฏิบัติการ
กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร และ
การสอนงานแบบมีส่วนร่วมเป็นแนวทางสำคัญ
ในการพัฒนารูปแบบและฝึกอบรม สามารถ
พัฒนาให้นักศึกษางานทะเบียนนิสิตและบริการ
การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง
มีความรู้เพิ่มขึ้นจากระดับดีเป็นระดับดีมาก มี
ทักษะสามารถปฏิบัติงานในภารกิจงานอื่น ๆ ได้
มากกว่า 2 งาน นอกเหนือจากภารกิจงานของ
ตนเอง ในระยะเวลาไม่เกินงานละ 1 นาที และ
มีเจตคติต่องานทะเบียนนิสิตและบริการการ
ศึกษาในระดับดีมาก ดังนั้น ผู้บริหาร หัวหน้างาน
ต้องให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นนโยบาย
สนับสนุนการทำวิจัยเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อ
ให้เกิดประสิทธิผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานและ
องค์กรต่อไปโดยใช้กระบวนการวิจัยเป็นฐาน

คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ

เอกสารอ้างอิง

- กรีช อัมโภชน์. (2524). *วิทยากรกับโครงการฝึกอบรม (เอกสารโรเนียว)*. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกตุร ศรียศชาติ. (2552). *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมตามหลักสูตรเทคนิคการสอนงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จุฑารัตน์ เอี่ยมสมบัติ.(2551). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง เยาวชนห่างไกลยาเสพติด สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธำรง บัวศรี. (2532). *ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบและการพัฒนา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2547). *จิตวิทยา การประชุม อบรม สัมมนา*. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. *กลยุทธ์ในการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐพล อนันตภูมิ.(2548). *สมรรถวิสัยด้านการสอนผู้ใหญ่ของครูช่างอุตสาหกรรมในสถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงาน*.
- วิจิตร อาวะกุล. (2537). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชากร, กรม. (2546). *การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการวิจัย*. กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- สมชาติ กิจยรรยง และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง.(2539). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).
- สุธาสิณี บุญญาพิทักษ์. (2545). *การพัฒนาหลักสูตรครุศึกษาระดับปริญญาตรี สำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู*. วิทยานิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อเนก เทียนบุชา.(2544). *การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่องเทคนิคการสอนงานสำหรับหัวหน้างาน*.