

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การวิเคราะห์การพัฒนาบุคลากรของ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายนิวัฒน์ สิ้นสูงค์

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลศักยภาพของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยการศึกษาเอกสารร่วมกับการสังเกตและสัมภาษณ์การปฏิบัติงานของบุคลากรย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ.2543 - 2546 โดยวิธีการศึกษาดังนี้ คือ การวิเคราะห์องค์กรเพื่อกำหนดเป้าหมายขององค์กร วิเคราะห์ถึงความต้องการขององค์กรตามเป้าหมายในด้านความสามารถของบุคลากรกับความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันว่ามีช่องว่างเกิดขึ้นหรือไม่ ถ้ามีช่องว่างเกิดขึ้นให้นำช่องว่างดังกล่าวมาวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไปในอนาคต ผลการศึกษาพบว่าองค์กรมีจุดอ่อนดังนี้ คือ บุคลากรยังขาดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการ การขายนงานบริการวิชาการ ความสามารถในการติดต่อประสานงานและการสร้างเครือข่าย การบริหารโครงการและการวิจัยขององค์กร ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลถึงด้านการตลาด การรักษาระบบคุณภาพขององค์กรและการศึกษาวิจัยขององค์กร ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสำนักบริการวิชาการควรจะต้องพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า การบริหารโครงการ การติดต่อประสานงานและการขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

Independent Study Title	An Analysis of Human Resource Development of the UNISERV, Chiang Mai University
Author	Mr. Niwat Sinsuwong
Degree	Master of Public Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Saksin Sriwathananukit

### ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the need of human resource development of the University Academic Service Center (UNISERV), Chiang Mai University. This study has been conducted through document review, observations and interviews during 2000 – 2003. An actual organizational performance analysis is aimed to set the goal of the organization and the performance discrepancy between the expected and actual organizational performance and will be used to train the UNISERV staff. It is found that the weak points are staff's lack self-development and awareness about the importance of customers, academic service selling, coordination and network, project management, and organizational research. These are found to be the causes of the problems. Therefore, in order to avoid such problems, the staff of the UNISERV should be trained in the areas of customer focus, project management, coordination and network and selling.