

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Guidelines for the Development of Personnel Competency of the Provincial Electricity Authority of Prachuap Khiri Khan Province

กัญญาวีณ์ เฟลด์แมน^{1/} บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ²

Kanyavee Feldman^{1/} Bampen Maitreesophon²

¹นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹Student Master of Public Administration, Stamford International University

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

²Asst. Prof. Dr., Master of Public Administration, Stamford International University

Corresponding author: E-mail: KANYAVEE_1979@HOTMAIL.COM

(Received: February 8, 2023; Revised: May 15, 2023; Accepted: December 12, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมวิธีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 117 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการทำงานจริง ควบคู่กับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ กับบุคลากร ทั้งในรูปแบบปกติและในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ควรมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปลุกฝังค่านิยมขององค์กร ควรมีสวัสดิการที่ดี ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่กระทำความดี มีความสามารถ ความขยัน

คำสำคัญ: สมรรถนะ การพัฒนาบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

This mixed-method research aimed to study: 1) the competency level of Provincial Electricity Authority personnel in Prachuap Khiri Khan province; 2) the factors in personnel development that have a causal relationship with the competency of the Provincial Electricity Authority personnel in Prachuap Khiri Khan province; and 3) guidelines for the development of personnel competency of the Provincial Electricity Authority in Prachuap Khiri Khan province. The sample consisted of 117 personnel who are permanent employees working in the Construction and Operations Department of the Provincial Electricity Authority in Prachuap Khiri Khan province and 8 people who provided key information. Data were treated and analyzed by using descriptive and inferential statistics methods, which were frequency percentage, mean, standard deviation, Chi-square test and Multiple Regression Analysis. Research results are as follow: 1) personnel competence of the Provincial Electricity Authority is at the highest level; 2) the personnel development factors of technology and innovation and training and seminars have a cause-effect relationship with the personnel competency of the Provincial Electricity Authority. The statistical significance was at the level of 0.001 and 0.01 respectively; and 3) The Provincial Electricity Authority personnel competency development guideline found that knowledge from the actual work should be transferred. The research suggests that along with continuous personnel training in various fields on both regular and online platforms, there should also be clear rules of operation. The organization will further benefit from cultivating corporate values, providing good welfare, and promoting talented and conscientious personnel.

Keywords: Competence, Personnel Development, Provincial Electricity Authority

บทนำ

สมรรถนะในการทำงานเป็นเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการสรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามที่ตำแหน่งกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้ (McClelland, 1973: 1-14) ซึ่งในปัจจุบันมีการนำเอาระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ มาใช้อย่างมากมายในองค์กร และระบบสมรรถนะก็เป็นอีกหนึ่งระบบที่ได้รับความสนใจมากในการนำมาใช้กับงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นในองค์กร เนื่องจากระบบสมรรถนะสามารถช่วยให้บุคลากรทราบถึงสมรรถนะของตนเอง ทั้งในด้านของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะว่าอยู่ในระดับใด รับรู้ว่าตนเองมีจุดแข็งจุดอ่อนอย่างไรบ้าง และจะต้องพัฒนาตนเองในด้านใน

บ้าง ทำให้บุคลากรทราบถึงพฤติกรรมมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการขององค์กรอันเป็นประโยชน์ในเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง ผู้บริหารที่นำเอากระบวนการแบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารก็จะทราบถึงสมรรถนะที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี และสามารถกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนได้รวมถึงใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญที่สุดมากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาสมรรถนะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะคนมีระบบสะสมความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นจึงเป็นหน้าที่ที่องค์กรจะต้องหาทางดึงเอาสมรรถนะต่าง ๆ ของคนที่เป็นบุคลากรอันทรงคุณค่านั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (วรรณกร มณีจักร, 2562: 2)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority: PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีภารกิจในการจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2560: 1) และในส่วนของแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ดังนี้ 1) งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสারণงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2) งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า 4) งานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า 5) งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง 6) งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 7) งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า 8) งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า 9) งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ 10) งานบริการหลังการขาย 11) งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง 12) งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม 13) งานยานพาหนะและเครื่องมือกล 14) งานความปลอดภัยและชีวอนามัย 15) งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่ 16) งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) และ 17) งานสร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS ซึ่งแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความรับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564: 31-33) ดังนั้น พนักงานทุกคนจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะ หรือคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) แรงบันดาลใจ (Motive) ลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ทักษะ (Skill) มุมมองที่มีต่อภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) ซึ่งเป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982: 21)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนทิศทางขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Utility) โดยการสร้างระบบและกลไกเพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนาทักษะพนักงานด้าน

ความรู้ (Hard Skill) และด้านอารมณ์ (Soft Skill) ส่งเสริมการสร้างและขยายผลการใช้งานนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น ตามแนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กรด้วยนโยบาย KEEN14 โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักด้านทรัพยากรบุคคล 4D: ที่จะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) Developing "Growth Mindset" to cope up with change พัฒนาบุคลากรให้มี Growth Mindset & Digital Mindset ปรับกรอบแนวคิดให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเรียนรู้และมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ๆ และงานที่ท้าทายเพื่อนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ใหม่แบบบูรณาการ 2) Implementing HR Dashboard ปรับเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรโดยให้ความสำคัญของการใช้ข้อมูลเทคโนโลยี และคำนึงถึงผู้ใช้ระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสบการณ์เชิงบวก สามารถนำข้อมูลที่สำคัญด้านทรัพยากรบุคคล ไปวิเคราะห์สถานการณ์และประเด็นปัญหาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในระดับบริหารได้ 3) Managing Digital Talent จัดทำระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อตักต้อนศักยภาพของบุคลากรกลุ่มสำคัญให้เป็นคนเก่งด้านดิจิทัลเพื่อสามารถสนับสนุนและเสริมสร้างให้ กฟผ. เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงรองรับธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องในอนาคต 4) Embedding Digital Culture พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสนับสนุนให้ทุกคนเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกกลุ่มบุคลากร เพื่อให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรมุ่งหวัง ทั้งในการดำเนินงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563a: 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้มีนโยบายในการเสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต โดยมีเป้าหมายเพื่อ 1) พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร 2) พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลเตรียมความพร้อมในการทำงานและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล 3) พัฒนากลุ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็น HR Business Partner ให้มีสมรรถนะตามที่กำหนดไว้ ซึ่งมีกลยุทธ์การเสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต ดังนี้ 1) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบนพื้นฐานของระบบสมรรถนะ (Competency) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม 2) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent) ให้มีทักษะที่สอดคล้องกับองค์กรคาดหวัง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563b: 23) แต่เนื่องจากภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีมากมาย จนทำให้เกิดปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอและขาดคุณภาพ ปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามความต้องการและขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรขาดสมรรถนะหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ขาดความรู้ความชำนาญ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยม ทัศนคติ บุคลิกภาพ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร (ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง, 2562: 79-90)

ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ให้บุคลากรแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานร่วมกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีความรู้ ความสามารถของงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้

เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสมรรถนะขององค์กร เมื่อบุคคลมีความรู้ความสามารถ มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดตัวแปรตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ 5) รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา และ 6) การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา และปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรมและสัมมนา 3) เทคโนโลยีและนวัตกรรม

ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) บุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และ 5) แรงจูงใจ

2. ขอบเขตด้านประชากร

1) การวิจัยเชิงปริมาณ

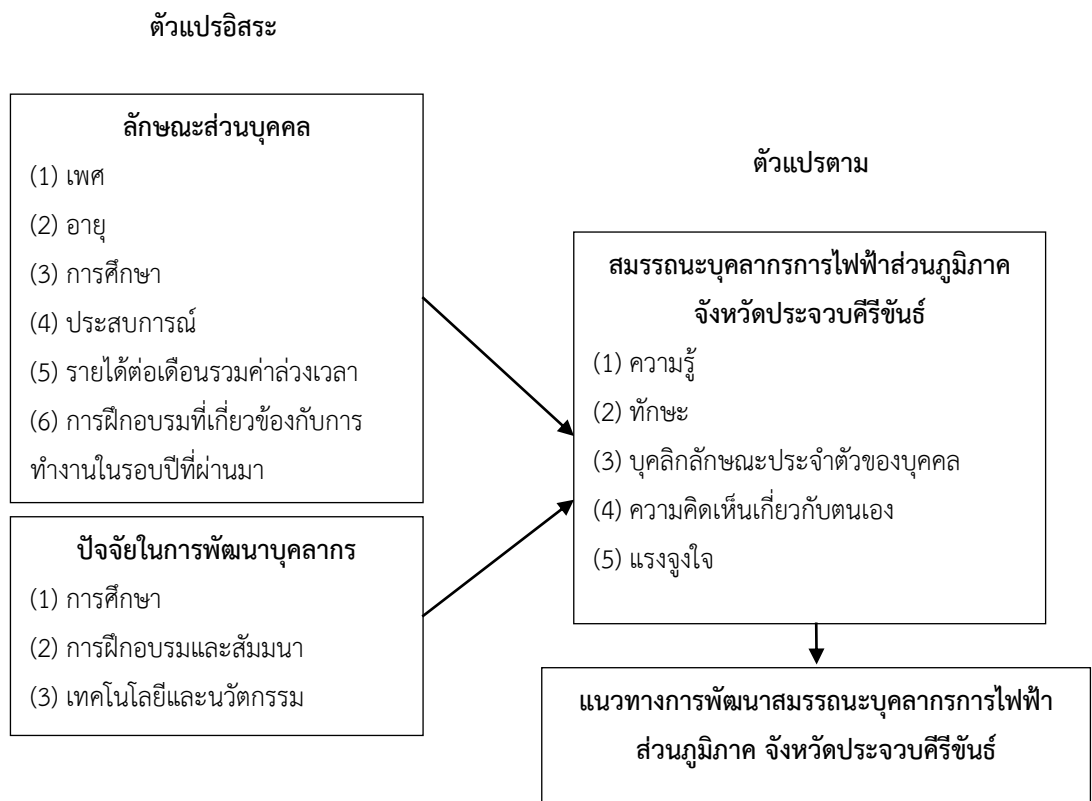
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 11 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 117 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 21 มีนาคม 2565) ซึ่งผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คือ ผู้จัดการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพานน้อย 3) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุยบุรี 4) สำนักงานการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาคอำเภอปรางบุรี 5) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามร้อยยอด 6) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลหนองพลับ 7) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยปากน้ำปราง 8) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน รวมทั้งสิ้น 8 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 11 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 117 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 21 มีนาคม 2565) และกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์เชิงลึก รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี จากตำรา เอกสารทางวิชาการ และการทบทวนรายงาน การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อกำหนดขอบเขตของงานวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ 5) รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา และ 6) การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรมและสัมมนา 3) เทคโนโลยีและนวัตกรรม ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) บุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 5) แรงจูงใจ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

3. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 การตรวจสอบความถูกต้อง (Correctively) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาความถูกต้อง (Correctively) ทางด้านเชิงเนื้อหา รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม

3.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Content Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน คำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence: IOC) จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ ได้เท่ากับ 0.93

3.3 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try – Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดเพชรบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม

สำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยใช้การเก็บข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 ชุด กับบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 11 หน่วยงาน และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ สถิติ หรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับ สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากร ผลจากงานวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ ทั้งใน และต่างประเทศ

4.3 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร และสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ 5) รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา และ 6) การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา กับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวิเคราะห์ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มีลักษณะตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ สามารถให้ข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรงมีคุณภาพ และ

ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จาก 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพานน้อย 3) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุยบุรี 4) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี 5) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามร้อยยอด 6) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลหนองพลับ 7) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ปากน้ำปราณ 8) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน รวมทั้งสิ้น 8 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) บุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 5) แรงจูงใจ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการจัดการข้อมูลดังนี้ คือนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูล เพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุป

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) ด้าน การฝึกอบรมและสัมมนา (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และด้านการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.26)

สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม มีสมรรถนะ การปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.63) ด้านแรงจูงใจ (ค่าเฉลี่ย = 4.53) ด้านทักษะ (ค่าเฉลี่ย = 4.46) ด้านความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.45) และ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (ค่าเฉลี่ย = 4.43)

2. ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P > 0.05$ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.752 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 55.30-56.50 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.816 คือตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ด้านการศึกษา (2) ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ (3) ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ($\square_{\text{เทคโนโลยี}} = 0.538, \text{Sig.} = 0.000$) ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ($\square_{\text{ฝึกอบรม}} = 0.315, \text{Sig.} = 0.007$) และด้านการศึกษา ($\square_{\text{การศึกษา}} = -0.055, \text{Sig.} = 0.572$) โดยมีตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา

จากตารางที่ 2 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$= 1.722 + 0.229 (\text{การฝึกอบรมและสัมมนา}) + 0.431 (\text{เทคโนโลยีและนวัตกรรม})$$

$\hat{Y}$ หมายถึง สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ในระดับปานกลางซึ่งมีค่า = 0.565

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมพบว่า ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการทำงานจริง ควบคู่กับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งในรูปแบบปกติและในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมที่หน่วยฝึกนครชัยศรี และการบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย แล้วนำมาเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาเพิ่มเติม ฯลฯ กอปรกับควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในแต่ละปีได้มีการกำหนดหลักสูตรการอบรมประมาณ 20-30

หลักสูตรโดยได้ให้ ผอ. ของแต่ละเขตเป็นผู้คัดเลือกเสนอชื่อผู้ที่มีความสามารถมาฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มขึ้น สามารถนำมาพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพมากขึ้น อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนด้านทักษะ ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีการทดสอบทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดูพัฒนาการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านบุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล ควรมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยบุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย เครื่องมือ และร่างกาย ฯลฯ ให้ความสำคัญพร้อมต่อการทำงานตลอดเวลา นอกจากนี้ควรมีการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นหลัก ส่วนด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองควรมีการปลูกฝังค่านิยมขององค์กร ให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่น สามารถปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งเน้นการให้บริการกับประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และพร้อมนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งควรมีการบูรณาการการทำงานระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ สำหรับด้านแรงจูงใจ ควรมีสวัสดิการที่ดี มีเงินเดือน เงินพิเศษ เบี้ยเลี้ยง ทุนการศึกษา ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรที่กระทำความดี มีความสามารถ ความขยัน โดยจะนำมาพิจารณาประเมินเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง นอกจากนี้ควรมีการผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่องาน เพื่อให้สามารถเติบโตในสายงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเป็นอิสระ เน้นการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

อภิปรายผล

สมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ ในภาพรวม มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลดีทั้งต่อบุคลากรและองค์กร ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทฤษฎีของ แมคคิลแลน (McClelland, 1973: 1-14) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ เป็นการอธิบายถึงปัจจัยต่างๆ ที่ร่วมกันเป็นแรงผลักดันให้ บุคคลแสดงสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมรรถนะประกอบด้วย

องค์ประกอบ 5 ส่วน คือ 1) ความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น 2) ทักษะ (Skill) ได้แก่ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการออกสร้างและออกแบบโปรแกรม ทักษะด้านการแพทย์และพยาบาลในการรักษา เป็นต้น 3) ความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตัวเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) 4) อุปนิสัย (Trait) ได้แก่ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือ เขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ (Motive) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญาภา เอกวัตร (2556: 292) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความรู้ รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญาดา ชูก้อนทอง (2557: 395-404) วิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมากที่สุด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่สมัยใหม่เพื่อหาข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกองค์กรได้ มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมาก สำหรับสมรรถนะส่วนบุคคลลำดับรองลงมาคือ ด้านทักษะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การได้ทำงานที่ตนเองชอบเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะที่พนักงานส่วนตำบลมีน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความรู้เกี่ยวกับ พรบ.สภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความรู้ในด้านการบริการ มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ของสมรรถนะส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีญาอรุณ (2557: 94-95) วิจัยเรื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ

การบริการของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรัง (2557: 63-64) วิจัยเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมมีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านทักษะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชุดา ประชุมทอง และกฤตชน วงศ์รัตน์ (2560: 146) วิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิตกับประสิทธิภาพขององค์การ บริษัท ผลิตรายผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิต บริษัท ผลิตรายผลไม้กระป๋องจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ในการผลิต รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ด้านแรงจูงใจ และด้านทักษะในการผลิต ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดิศพงศ์ จันทรนิล (2561: 229-246) วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ความรู้ บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล ส่วนด้านทักษะความเชี่ยวชาญและแรงจูงใจ มีการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา เป็นปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิศพงศ์ จันทรนิล (2561: 229-246) วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ด้านความรู้ พบว่า ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และได้รับการฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาต่างประเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของคณพศ มหพันธ์ (2560: 1-2) วิจัยเรื่องสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการภายหลังการ ฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับสมรรถนะภายหลังการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการทำงานจริง ควบคู่กับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งในรูปแบบปกติ และในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมที่หน่วยฝึกนครชัยศรี และการบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย แล้วนำมาเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาเพิ่มเติม ฯลฯ กอปรกับควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในแต่ละปีได้มีการกำหนดหลักสูตรการอบรมประมาณ 20-30 หลักสูตรโดยได้ให้ ผอ. ของแต่ละเขตเป็นผู้คัดเลือกเสนอชื่อผู้ที่มีความสามารถมาฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มขึ้น สามารถนำมาพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพมากขึ้น อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนด้านทักษะ ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีการทดสอบทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดูพัฒนาการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านบุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล ควรมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยบุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย เครื่องมือ และร่างกาย ฯลฯ ให้มีความพร้อมต่อการทำงานตลอดเวลา นอกจากนี้ควรมีการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นหลัก ส่วนด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองควรมีการปลูกฝังค่านิยมขององค์กร ให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่น สามารถปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งเน้นการให้บริการกับประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และพร้อมนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งควรมีการบูรณาการการทำงานระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ สำหรับด้านแรงจูงใจ ควรมีสวัสดิการที่ดี มีเงินเดือน เงินพิเศษ เบี้ยเลี้ยง ทุนการศึกษา ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรที่กระทำความดี มีความสามารถ ความขยัน โดยจะนำมาพิจารณาประเมินเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง นอกจากนี้ควรมีการผลักดันให้ผู้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่องาน เพื่อให้สามารถเติบโตในสายงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเป็นอิสระ เน้นการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะดา พิศาลบุตร (2559: 1,324) วิจัยเรื่องแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า การเพิ่มระดับสมรรถนะในแต่ละด้านและรวมทุกด้านของบุคลากรแต่ละคนสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การพัฒนาบุคลากรด้วยตนเอง โดยปฏิบัติงานที่ทำอยู่แล้วให้ดีขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาบุคลากรด้วยการศึกษาทั้งในระบบหรือนอกระบบ และการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เพื่อลดเวลาการเรียนรู้งานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การพัฒนาระดับสมรรถนะขององค์การใดจะใช้วิธีเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากรแต่ละคนหรือเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากรโดยรวมขึ้นอยู่กับผลการวัดสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์การ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขีดความสามารถขององค์การตลอดจนความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองและความไม่พร้อมในการสนับสนุนเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์การด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์ทา มั่งคามี (2562: 1-15) วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ การฝึกอบรม และพัฒนา การมอบหมายงาน การหมุนเวียน สับเปลี่ยนงาน การสอนงาน การมีพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ การติดตาม การทำกิจกรรมร่วมกัน การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดูงานนอกสถานที่ และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัย ซึ่งนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การไฟฟ้าฯ ควรมีการกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละระดับอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรรับการพัฒนาและสามารถนำมาพัฒนางานในหน้าที่ของตนหรือสอนงานบุคลากรในฝ่ายได้

1.2 การไฟฟ้าฯ ควรมีการวางแผนการจัดหา หรือการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้คุณภาพของงานและการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

2.1 ความรู้ การไฟฟ้า ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น PEA Life Application เป็นต้น และควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (Webex) เพื่อให้สามารถนำมาแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทักษะ การไฟฟ้า ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างทักษะให้สามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถใช้คอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2.3 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล การไฟฟ้า ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างบุคลิกลักษณะประจำตัวให้รู้จักมีความรับผิดชอบในงานและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน และมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง การไฟฟ้า ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างตนเองให้มีความชำนาญในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันได้ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรส่งเสริมการทำงานอย่างบูรณาการระหว่างหน่วยงานราชการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชน รวมทั้งควรส่งเสริมให้มีการสร้างความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.5 แรงจูงใจ การไฟฟ้า ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างพลังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน และควรให้ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมเป็นที่พอใจของพนักงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จเป็น อย่างดี

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรมีศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลให้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้หลากหลายมากขึ้น เช่น ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน เป็นต้น

3.2 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตภาคกลางตอนล่าง เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาบูรณาการร่วมกัน แล้วนำไปพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2560). แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560). กรุงเทพฯ: คณะกรรมการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

- _____. (2563a). นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/HR/2563%20%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2%20HR%202563%20final.pdf?ver=2020-06-09-093935-217>.
- _____. (2563b). รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.
- _____. (2564). หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description). สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2565, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER8/DRAWER008/GENERAL/DATA0000/00000192.PDF>.
- _____. (2565). จำนวนบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ประจวบคีรีขันธ์: งานทะเบียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
- คณพศ มหพันธ์. (2560). สมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการภายหลังการ ฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2565, จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/6083/1/abstract.pdf>.
- จันทร์ทา มั่งคามี. (2562). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิสพงศ์ จันทร์นิล. (2561). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง. (2562). อิทธิพลของสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(1): 79-90.
- เบญญาภา เอกวัตร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 5(1): 292-306.
- ปิยะดา พิศาลบุตร. (2559). แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 9(1): 1315-1326.
- ภิญญาดา ชูก้อนทอง (2557). การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ), 7(1): 395-406.

วรรณกร มณีจักร. (2562). ปัญหาและอุปสรรคของระบบสมรรถนะที่นำมาใช้ในการบริหารองค์กร.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิชุดา ประชุมทอง และกฤตชน วงศ์รัตน์. (2560). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิตกับ

ประสิทธิภาพขององค์การ บริษัท ผลิตน้ำผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ศรันญา อรุณภู่. (2557). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจการบริการของ

บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 5(2): 90-102.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัด

สงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New

York: John Wiley.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American*

Psychologists, 28(1): 1-14.