

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่ม จังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์

Performance Competencies Staff Members Department of Skill Development in Roi Ed, Khonkaen, Maha Sarakham and Kalasin Provinces

ชญาณิษฐ์ แสงทิพย์¹ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร² ยุพาพร ยุภาค³ และสัณญา เคนาภูมิ⁴

Chayanit Saengthip¹, Saovalak Kosonkittiporm², Yupaporn Yupas³ and Sanya Kenaphoom⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ **ประการแรก** เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน **ประการที่สอง** เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุและหน่วยงานที่สังกัด และ**ประการที่สาม** เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 101 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างหน่วยงานที่สังกัด โดยภาพรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 1 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี
3. ข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ได้แก่ บุคลากรควรปฏิบัติงานโดยมุ่งความต้องการของประชาชนอย่างมีเหตุมีผลเป็นสำคัญ มีการพัฒนาองค์กรโดยเริ่มต้นพัฒนาที่ตัวบุคลากร ทั้งด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยี องค์ความรู้ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากร มีระบบการจัดเก็บความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ตามความก้าวหน้าในอาชีพ มีการระบุชัดเจนว่าคุณสมบัติของผู้จะเลื่อนตำแหน่งต้องสั่งสมความเชี่ยวชาญอะไรบ้าง ทำงานโดยยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพและวินัยอย่างเคร่งครัดควรปลูกจิตสำนึกด้านการทำงานเป็นทีมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ใช้หลักการมีส่วนร่วมภายในทีมงาน

คำสำคัญ : สมรรถนะ ; การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² ป.ด. (ยุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

⁴ ป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ABSTRACT

This research aimed to survey and compare performance competency levels of staff members of the Department of Skill Development in Roi Ed, Khonkaen, Mahasarakham and Kalasin Provinces classified by gender and workplace, and to find some useful suggestions for job performance. The samples were one hundred and one staff members of the Department of Skill Development in Roi Ed, Khonkaen, Mahasarakham and Kalasin provinces. They were selected by stratified random sampling and simple random sampling techniques. The instrument was a rating-scale-questionnaire with .97 reliability value. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and F-Test (One-way-ANOVA) with the .05 level of statistical significance.

The research results were as follows:

1. The finding showed that the average level of the performance competencies of staff members of the Department of Skill Development in Roi Ed, Khonkaen, Mahasarakham and Kalasin provinces was very high.
2. The finding indicated that the performance competencies of the government officers of the Department of Skill Development in Roi Ed, Khonkaen, Mahasarakham and Kalasin Provinces regarding age and workplace were not significantly different at the .05 level. However, the performance competency of the members in providing good service regarding the workplace was significantly different at the .05 level.
3. In regard to the suggestions, they are concluded that the staff members should work properly based on needs of people in organization. The organizational development should begin with human resource development focusing on culture, technology and knowledge. There should be a storage system of job, professional advance and achievement, clear qualities of the excellent staff, professional ethnic based performance, and professional discipline based performance. Staff members should be really aware of team work skills.

Keywords : Competencies ; Performance of Staff Members of the Department of Skill Development

บทนำ

คนนับเป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญและทรงคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ คนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้เพิ่มคุณค่าได้ และสามารถนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ อีกทั้งยังจะมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะคนมีการสะสมความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่สามารถนำไปปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2535 : 54) องค์กรทุกแห่งมีการพัฒนาเพื่อให้ดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคล การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้จำกัดเฉพาะภาคธุรกิจเท่านั้น แต่ต้องมองไปถึงภาคราชการด้วย โดยเฉพาะแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

ไทยในปี 2551 - 2555 ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง บุคลากรมีความพร้อมและสามารถในการเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ (สำนักพัฒนาระบบบริหาร กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา, 2550 : 15) หัวใจของการบริหารคือการบริหารคนอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำเร็จของการบริหารองค์กรใดก็ตามขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับตำแหน่งองค์กรไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ได้ถ้าปราศจากบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงาน ตามบทบาทในตำแหน่งต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ (สุรพงษ์ มาลี, 2549)

ปัจจุบันทิศทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จะต้องมีเครื่องมือที่สามารถแปลงกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การบริหารคนให้เป็นไปอย่างมีทิศทางและมีความต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นระบบการ

สรรหาและคัดเลือกการพัฒนาบุคลากร การวัดและประเมินศักยภาพ การวางแผนอาชีพ เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามข้อกำหนดการกำหนด โดยยึดหลักสมรรถนะที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (Hight performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร (เสนห์ จุ้ยโต, 2548 : 33)

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์การที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์การให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์การต้องการได้ และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกันสมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคลากรในองค์การได้เป็นอย่างดี (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547 : 16) การปฏิรูประบบราชการได้ก่อตัว และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐทั้งในเชิงโครงสร้างการบริหารจัดการ วิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของตัวข้าราชการเอง แนวคิดเรื่องสมรรถนะเป็นแนวคิดใหม่แนวคิดหนึ่งซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้นำมาปรับใช้ในการขบวนการบริหารงานบุคคลของภาครัฐไทย ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อต้องการสร้างภาครัฐให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะในสมรรถนะการแข่งขันขององค์กรภาครัฐ เพื่อมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีศักยภาพเหมาะสมสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น (พระมหาจักรินทร์ กันวิสา, 2547 : 2) ในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่ได้นำหลักการแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปใช้ เช่นกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมการแพทย์ได้ 4 สมรรถนะ ได้แก่ ความรู้และถ่ายทอด การปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ การสร้างเครือข่ายพันธมิตร และใจรักในการวิจัยและพัฒนา แต่เนื่องจากกรมการแพทย์จำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมการแพทย์ตามระเบียบทางการปฏิบัติของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. กำหนดไว้ให้ข้าราชการพลเรือนไทยทุกคนทั่วประเทศจำเป็นต้อง มีสมรรถนะ 5 ตัว คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารที่ดี

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรมและความร่วมแรงร่วมใจ (เชาวนี นาโควงศ์, 2551 : 3)

ในส่วนของการพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรโดยให้มีการประเมินด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ ซึ่งการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานให้ประเมินโดยกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการและค่าเป้าหมายจากปริมาณผลงาน คุณภาพผลงาน ความรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะให้ประเมินโดยพิจารณาจากประเภทสมรรถนะหลักตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือ ก.พ. กำหนด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) จริยธรรม และ 5) ความร่วมแรงร่วมใจ ตามระดับความคาดหวังของแต่ละตำแหน่งงาน ผลจากการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ที่ผ่านมา พบว่ามีระดับพฤติกรรมหรือระดับสมรรถนะที่ลดลง 2 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งระดับพฤติกรรมทั้ง 2 ด้าน นับเป็นพฤติกรรมที่สำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพราะเป็นพฤติกรรมที่มีผลกระทบโดยตรงต่อผู้รับบริการของหน่วยงาน อันเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปัจจุบันปฏิบัติงาน ณ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม และเป็นหน่วยงานหนึ่งของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการพัฒนาฝีมือแรงงานแก่ประชาชนโดยการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพฝีมือแรงงานให้มีมาตรฐานทันสมัย รองรับความต้องการแรงงานทั้งในและต่างประเทศ พร้อมก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน



(ASEAN Economic community : AEC) ในปี 2558 การจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้ครอบคลุมทุกสาขาอาชีพและดำเนินการทดสอบฝีมือแรงงานในสาขาตามที่ได้กำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติแล้ว และดำเนินการส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม ทั้งนี้ประชาชนก็จะได้รับประโยชน์สูงสุดอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ และหน่วยงานที่สังกัด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ที่มีอายุ และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 4 จังหวัด คือ ศูนย์

พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่จริง ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554 (ไม่นับรวมบุคลากรที่อยู่ระหว่างช่วยปฏิบัติราชการ)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 4 จังหวัด คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 คน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น จำนวน 48 คน ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 17 คน ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้น 101 คน โดยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่จริง ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554 (ไม่นับรวมบุคลากรที่อยู่ระหว่างช่วยปฏิบัติราชการ) ได้มาโดยโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane. (1973 : 727) และใช้สูตรกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

3. ระยะเวลาการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2555 ถึงเดือนกรกฎาคม 2555

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ได้แก่

4.1.1 อายุ

4.1.2 หน่วยงานที่สังกัด

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 12) ดังนี้

4.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

4.2.2 การบริการที่ดี

4.2.3 การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

4.2.4 จริยธรรม

4.2.5 ความร่วมแรงร่วมใจ

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิจัย

การทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในระดับชั้นต้น ใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยให้บุคลากรประเมินตนเอง (Self-assessment) ด้วยการตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 4 จังหวัด คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่จริง ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554 (ไม่นับรวมบุคลากรที่อยู่ระหว่างช่วยปฏิบัติราชการ)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 4 จังหวัด คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 17 คน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น จำนวน 48 คน ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 17 คน ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้น 101 คน โดยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่จริง ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2554 (ไม่นับรวมบุคลากรที่อยู่ระหว่างช่วยปฏิบัติราชการ) ได้มาโดยโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane. (1973 : 727) และใช้สูตรกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม จำนวน 101 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

แบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้านของสำนักงานคณะกรรมการพลเรือน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และความร่วมแรงร่วมใจ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่จะศึกษา

2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ และองค์ประกอบต่าง ๆ แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

5. นำแบบสอบถามมาหาค่า IOC ; Index of item objective congruence) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์แล้วนำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูงใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.66 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไขและเสนอคณะที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง และนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ แล้วหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตามวิธีการของ Cronbach.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยและผู้ช่วย จำนวน 2 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่ม



จังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ตรวจให้คะแนนเพื่อเตรียมการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding form)
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดไว้ 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102) คือมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน มาก กำหนดให้ 4 คะแนน ปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน น้อย กำหนดให้ 2 คะแนน น้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน
3. นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดค่าเฉลี่ยของคะแนนแล้วนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 186) คือ คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
2. การวัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ และหน่วยงานที่สังกัด ใช้ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการเปรียบเทียบที่ระดับ .05 หากพบว่ามีความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี LSD (Least significant

difference)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหาและจัดกลุ่มที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และการอธิบายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.70 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรในสังกัดสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาเป็นบุคลากรในสังกัดศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.90 และเป็นบุคลากรในสังกัดศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ดมีจำนวนเท่ากัน คือ 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.80

2. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านจริยธรรม ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านจริยธรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ทำงานโดยยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพตลอดจนวินัยข้าราชการทำงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ แสดงความคิดเห็นภายใต้หลักวิชาชีพของตน ชำรงไว้ซึ่งความถูกต้อง โปร่งใสเป็นธรรม ปฏิบัติหน้าที่

ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม มีสัจจะเชื่อถือได้ และเสียสละ อุทิศแรงใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายเพื่อสนับสนุนการพัฒนาองค์กรหรือประเทศชาติ

2.2 ด้านความร่วมมือร่วมใจ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านความร่วมมือร่วมใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีม สามารถสร้างความสัมพันธ์จนเข้ากับผู้อื่นในทีมได้ดี รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ทำงานโดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ประสานสัมพันธ์ภาพอันดีในทีมเพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่มีการร้องขอ และกล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ช่วยประสานรอยร้าวหรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม

2.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุดมีความถูกต้อง และปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเร็วขึ้นมีคุณภาพหรือประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ตัดสินใจในการทำงานโดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจนเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด พุ่มเทเวลาในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานได้ประโยชน์สูงสุดตามแผนงานที่วางไว้ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี และหมั่นติดตามหมั่นติดตามและประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยไม่ได้อ้างอิง

2.4 ด้านการบริการที่ดี ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านการบริการที่ดีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ คอยดูแลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ โดยนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดี เป็นมิตรสุภาพ เต็มใจต้อนรับ จนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และให้คำแนะนำ คอยติดตามเรื่องเมื่อผู้ใช้บริการมีคำถามเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย คือ ประสานงานในหน่วยงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง รวดเร็ว เสียสละเวลาในการให้บริการโดยเฉพาะเมื่อผู้ใช้บริการประสบความยากลำบาก รับเป็นธุระแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ และสามารถให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป

2.5 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปน้อย กระตือรือร้นในการศึกษาองค์ความรู้ตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพของตน ศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ติดตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการทำงาน สามารถนำความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น และมีองค์ความรู้ที่หลากหลายโดยสามารถนำองค์ความรู้เหล่านั้นไปกำหนดเป็นวิสัยทัศน์เพื่อการวางแผนการทำงานในอนาคต

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า



สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 หากแต่เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวม มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการบริการที่ดี

เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างหน่วยงานที่สังกัด ในด้านการบริการที่ดี ทั้ง 4 หน่วยงาน คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดร้อยเอ็ด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีคู่ที่มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น โดยศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านการบริการที่ดีมากกว่าสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ บุคลากรได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากรควรปฏิบัติงานโดยมุ่งความต้องการของประชาชนอย่างมีเหตุผลเป็นสำคัญ มีการพัฒนาองค์กรโดยเริ่มต้นพัฒนาที่ตัวบุคลากร ทั้งด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยี องค์ความรู้ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากร มีระบบการจัดเก็บความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ตามความก้าวหน้าในอาชีพ มีการระบุชัดเจนว่าคุณสมบัติของผู้จะเลื่อนตำแหน่งต้องสังสมความเชี่ยวชาญอะไรบ้าง ทำงานโดยยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพและวินัยอย่างเคร่งครัด และควรปลูกจิตสำนึกด้านการทำงานเป็นทีมให้แก่บุคลากรในหน่วยงานโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมภายในทีมงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตาม

สมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ปฏิบัติงานโดยยึดถือหลักการปฏิบัติราชการที่ว่าเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร ความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ทำให้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการในลักษณะการจัดทำเป็นคำรับรองการปฏิบัติราชการรายบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้บุคลากรขององค์กรสามารถเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่ของตนเองกับยุทธศาสตร์ขององค์กร สามารถสนับสนุน ผลักดันให้ยุทธศาสตร์และค่าเป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ตลอดจนมีความรู้ลึกที่มีส่วนร่วม รับผิดชอบและเป็นแรงจูงใจต่อการที่จะปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ขององค์กร โดยการกำหนดเป็นตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัด และกำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ที่มุ่งเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาและใช้สมรรถนะอย่างสัมฤทธิ์ผล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ศิริรัตน์ เจือไธสง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จำนวน 126 คน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 43 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.60 การแสดงความคิดเห็นต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานจึงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชาลี ไตรจันทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการ

ศึกษาการกำหนดและการประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นการศึกษาถึงสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรภาครัฐเฉพาะประเด็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่มีลักษณะงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง จำนวน 362 คน ผลการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะบุคลากรภาครัฐกับตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า สมรรถนะของบุคลากรภาครัฐ จำแนกตามอายุโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่า บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรมีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย โดยเมื่อจำแนกเป็นรายคู่พบว่าแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น ทั้งนี้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นโยบายการปฏิบัติงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการนำเอาระบบประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามภารกิจ โดยมีหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 2 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น ได้รับคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานนำร่องในการนำระบบประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานมาใช้ โดยระบบประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถนำไปสู่วิธีปฏิบัติ แต่เนื่องจากความแตกต่างกันด้านโครงสร้างหน่วยงาน กล่าวคือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม มีจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 23 คน ในขณะที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น มีจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 64 คน ลักษณะการมอบหมายงานและการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานจึงมีความแตกต่างกัน ตลอดจนจำนวนประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นสาเหตุ ทำให้ศักยภาพการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของ

บุคลากรต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะโครงสร้างหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับศิริรัตน์ เจือไชสง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จำนวน 126 คน ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดโดยรวม พบว่า มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ประเมินว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าอายุของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน แต่หากเมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการบริการที่ดี จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 6 ขอนแก่น นั้นย่อมหมายถึงการที่บุคลากรจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ



ดียิ่งขึ้น ย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือสถานที่ที่ตนเองปฏิบัติงาน รวมไปถึงนโยบายการปฏิบัติงาน โครงสร้างหน่วยงาน การมอบหมายบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ส่งผลกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือหน่วยงานที่บุคลากรปฏิบัติงาน นโยบายการปฏิบัติงาน โครงสร้างหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่บุคลากรไม่สามารถควบคุมได้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ควรมีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ผู้บริหารหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ นำข้อมูลผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร และกำหนดหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและ พันธกิจขององค์กร

1.2 ผู้บริหารหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ควรส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานโดยให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทางการดำเนินงาน หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.3 ผู้บริหารหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ควรมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและทั่วถึง มีระบบการมอบหมายงานเป็น ลายลักษณ์อักษรหรือในลักษณะคู่มือการปฏิบัติงานประจำปี ซึ่งตัวบุคลากรต้องปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมั่นติดตามประเมินผลงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรสามารถพิจารณาถึงผลสัมฤทธิ์ที่แท้จริงของงาน มีการนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของงานในความรับผิดชอบที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

1.4 ผู้บริหารและบุคลากร ควรร่วมพิจารณารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น มีวิธีการขับเคลื่อนรูปแบบเหล่านั้นลงสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นรูป

ธรรม โดยนำข้อมูลข้อเสนอแนะในการให้บริการจากผู้รับบริการ สรุปนำเสนอต่อบุคลากรผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะ เพื่อร่วมพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

1.5 ผู้บริหารหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ควรใส่ใจในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงานอย่างแท้จริง ก่อนที่สิ่งเหล่านั้นกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ไร้ซึ่งจริยธรรม

1.6 ผู้บริหารหน่วยงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ควรสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับระบบระบบงานประจำตำแหน่ง และค่าตอบแทน ซึ่งจะมุ่งเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ เป็นระบบที่มีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานใช้ในการบริหารผลงานของบุคลากร โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังจากบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีการดำเนินการดังนี้

2.1 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถนำข้อมูลผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรหน่วยงานในจังหวัดอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร อันส่งผลต่อการพัฒนาทักษะแรงงานกลุ่มเป้าหมายให้สามารถแข่งขันได้

2.2 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรเพิ่มแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โดยสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม สัมมนาให้ครบถ้วนทุกด้านอย่างทั่วถึง จัดให้มีระบบการให้รางวัล ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

2.3 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรมีความชัดเจนในแนวทางการเลื่อนตำแหน่ง ควรเปิดโอกาสและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทุกสายงาน ทุกตำแหน่งสามารถเลื่อนตำแหน่งให้ก้าวหน้าสูงขึ้นได้อย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ใช้ระเบียบกฎเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่เที่ยงตรงเป็นธรรม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติ อัมพร ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ประภัศร ปรีเอี่ยม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น หลักการวิจัยในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนการศึกษิตตามหลักสูตร ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชาวนี นาโควงศ์. (2551). **สมรรถนะการปฏิบัติของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษมหาสารคาม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- ดร.ชาลี ไตรจันทร์. (2551). **การกำหนดและการประเมินสมรรถนะบุคลากรภาครัฐที่เหมาะสมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พระมหาจักรินทร์ กันวิสา. (2547). **สมรรถนะของข้าราชการในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพของการปกครองอำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**.

มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริรัตน์ เจือไชสง. (2555). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุรพงษ์ มาลี. (2549,พ.ย.-ธ.ค.). "การพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามสมรรถนะ," **วารสารข้าราชการ**, ปีที่ 51, ฉบับที่ 5.

เสนห์ จัยโต. (2548). **การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่**. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2548). **การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ.

Yamane, T. (1973). **Statistic : An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper and Row.

