

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
กรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ธีระพล เจริญสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กรกฎาคม 2564

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
กรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ธีระพล เจริญสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กรกฎาคม 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

COMPETENCY DEVELOPMENT FOR EXCISE'S PERSONNEL IN BANGKOK

TEERAPHON CHAROENSUK

An Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Sri Ayutthaya Rajabhat University

July 2021

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อนักศึกษา นายธีระพล เจริญสุข

รหัสนักศึกษา 76177051

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.แสงจิตต์ ไต่แสง

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการ

ดร.แสงจิตต์ ไต่แสง กรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไต่ลังคะ กรรมการ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 28 มกราคม 2564 ภาคเรียนที่ 1/2563

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

กรกฎาคม พ.ศ. 2564

ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 129 หน้า.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.แสงจิตต์ ไต้แสง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต 2) ศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบแอลเอสดี

ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการพัฒนาองค์กร 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศและสถานภาพที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต ประกอบไปด้วย 7 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการพัฒนาผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานที่กรมสรรพสามิตกำหนด ด้านที่ 2 การบริการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามขั้นตอนสอดคล้องกับมาตรฐานของกรมสรรพสามิตกำหนด ด้านที่ 3 ความเชี่ยวชาญ ควรมีการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยี และการเรียนรู้เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้านที่ 4 หลักยึดมั่นในความถูกต้อง ควรมีการส่งเสริมความโปร่งใสในการทำงานอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ด้านที่ 5 การทำงานเป็นทีม ควรมีการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ด้านที่ 6 การพัฒนาองค์กร ควรมีการกำหนดแนวทางการยกระดับมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกรอบการบริหารจัดการ มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนแนวทางการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการกรมสรรพสามิตให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล และด้านที่ 7 การคิดวิเคราะห์ ควรมีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบ และการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงให้เกิดความพร้อมตามสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิต

คณะ.....วิทยาการจัดการ.....ลายมือชื่อนักศึกษา.....
สาขาวิชา.....บริหารธุรกิจ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ปีการศึกษา.....2563.....

Teeraphon Charoensuk. (2021). **Competency Development for the Personnel of Excise Department in Bangkok.** An Independent Study for the Master Degree of Business, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. 129 pp. Advisor : Sangjit Taisang, Ph.D.

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine the competency development of Excise Department personnel in Bangkok; 2) compare the competency development of Excise Department personnel in Bangkok classified by personal factors; and 3) propose the competency development guideline for Excise Department personnel in Bangkok. The sample group, derived from purposive sampling, consisted of 300 Excise Department personnel in Bangkok. The research instrument was a questionnaire with the reliability at 0.96. Statistical analysis was performed using mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference (LSD).

The research findings were as follows: 1) The personnel competency of Excise Department in Bangkok as a whole was at the highest level. When considering individually, adherence to righteousness and ethics were at the highest level, good service was the second highest, while organization development was the lowest. 2) The personnel of Excise Department in Bangkok with different gender and status had different task performance with a statistical significance at the level of .05. 3) The competency development guideline proposed for the personnel of in Bangkok comprised 7 aspects. The first aspect was achievement motivation, in which the task performance should be improved higher than the standard set by the organization. The second aspect focused on the service. The service quality should be developed in accordance with the standard set by Excise Department. The third aspect was expertise in which technology and new body of knowledge should be developed and created. The fourth aspect referred to adherence to the verification should be promoted. The fifth aspect was teamwork in which cooperation should be emphasized in order to achieve common goals. The sixth aspect was the organization development in which the guideline to develop the organization management should be set in accordance with the management framework. Promotion and support in developing Excise Department should be provided in order to reach the international standard. The last aspect referred to analytical thinking in which planning for systematic management. Furthermore, problem solving should be performed in accordance with the changing situation and the personnel competency.

Faculty Business Student's signature
Program Business Advisor's signature
Academic year. 2020

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคล และหน่วยงานที่ได้ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ กรรมการสอบ (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) ดร.แสงจิตต์ ใต้แสง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ และแนะนำ อีกทั้งยังได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการค้นคว้าอิสระทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามของข้าพเจ้าด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ตามแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 17 และรุ่นพี่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ธีระพล เจริญสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพสามิต.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขต กรุงเทพมหานคร.....	57
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากร.....	58
	ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	64
	ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ.....	80
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
	สรุปผลการวิจัย.....	82
	อภิปรายผล.....	86
	ข้อเสนอแนะ.....	89
	บรรณานุกรม.....	91
	ภาคผนวก.....	97
	ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	98
	ภาคผนวก ข แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	102
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย.....	109
	ภาคผนวก ง ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC.....	116
	ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	124
	ประวัติย่อผู้วิจัย.....	128

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	สรุปสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ..... 47
2	สรุปสังเคราะห์งานวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะ ของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร..... 48
3	แสดงจำนวนประชากร..... 50
4	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง..... 52
5	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในเขตกรุงเทพมหานคร..... 57
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์..... 59
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี..... 59
8	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ..... 60
9	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม..... 61
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม..... 61
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)..... 62
12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์..... 63
13	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร โดยรวม..... 63
14	เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม เพศ..... 64
15	เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุ..... 65
16	เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม สถานภาพ..... 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี จำแนกตามสภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 68
18	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกตามสภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 68
19	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 69
20	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน จำแนกตามสภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 69
21	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามสภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 70
22	เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม ระดับการศึกษา..... 71
23	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 72
24	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 73
25	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26	เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 75
27	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 77
28	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 77
29	การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD..... 78
30	เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุงาน..... 79

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) แทบทุกคนคงจะเคยเห็นคำว่า Competency ที่แปลว่า “สมรรถนะ” กันอยู่บ่อย ๆ แต่หลายคนมักไม่เข้าใจคำนี้อย่างแท้จริง หรือตีความสับสนกับคำที่มีลักษณะคล้ายกันอย่าง Potential ที่แปลว่า “ศักยภาพ” หรือ Performance ที่แปลว่า “ความสามารถ” อยู่บ่อยครั้ง อันที่จริงแล้วคำนี้มีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลค่อนข้างมาก และเป็นสิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรทำความเข้าใจให้ถูกต้องอีกด้วย การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากร เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง ปัจจุบันมีการแบ่งประเภทของสมรรถนะออกมามากมายหลายองค์ความรู้ แต่หนึ่งในการแบ่งประเภทที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ค่อนข้างมากก็คือการแบ่งสมรรถนะ 6 ประเภทดังนี้ 1) สมรรถนะส่วนบุคคล 2) สมรรถนะหลักตามความต้องการขององค์กร 3) สมรรถนะตามหน้าที่รับผิดชอบ 4) สมรรถนะทางด้านธุรกิจ 5) สมรรถนะด้านการจัดการ 6) สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ การส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะยอดเยี่ยมขึ้น ย่อมทำให้บุคลากรเติบโตอย่างมีศักยภาพ และที่สำคัญจะส่งผลให้องค์กรพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้นได้เช่นกัน นั่นเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะนั้นมีประโยชน์มากมายหลายด้านอีกด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (ชาดา รัชกิจ, 2562, เว็บไซต์)

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเอง การทำงานขาดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ความขัดแย้งในการทำงาน ความคิดเห็นที่ต่างกัน ดังนั้นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรก็คือสมรรถนะ โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามจะดึงเอาสมรรถนะของบุคคลออกมาใช้ให้มากที่สุด เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้า ด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะที่แต่ละคนทุ่มเททำเพื่อองค์กร ดังนั้นหากองค์กรใดมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ตั้งแต่การจัดระบบการสรรหาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด การมีระบบประเมินผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทน และเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ดีก็ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จได้ (เกษรา โชติช่วง, 2554, หน้า 2)

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการและนำมาพัฒนาประเทศ ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ มีวิสัยทัศน์เป็นองค์กรพลวัตเพื่อจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายที่จะมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีคุณภาพที่พร้อมจะรองรับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตได้ซึ่งปัญหาที่พบทั่วไป คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณลักษณะตามตัวชี้วัดสมรรถนะได้นั้น จะต้องใช้ทั้งรูปแบบการฝึกอบรมที่หน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้จัดให้การพัฒนาทักษะความคิดและการปฏิบัติของหัวหน้างาน โดยการสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และที่สำคัญคือต้องให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยหัวหน้างานเป็นผู้มอบหมายและให้คำปรึกษาแนะนำ และทั้งนี้ องค์กรจะต้องมีแนวคิดการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ด้วย แต่พบว่าในข้อเท็จจริง มักจะไม่ค่อยได้ทำกัน ในที่สุดก็เหลือเพียงแนวทางเดียวคือ การฝึกอบรมที่จัดโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความล่าช้า และมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการตอบสนองความต้องการของกรมสรรพสามิตเพื่อเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ระบบงานมีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน 668 คน พนักงานราชการจำนวน 174 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 47 คนและลูกจ้างชั่วคราวจำนวน 302 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,191 คน ในระดับส่วนกลาง (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562, หน้า 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว) จำนวนทั้งหมด 1,191 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 300 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพสมรส 4) ระดับการศึกษา 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6) อายุงาน สมรรถนะของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) ด้านทำงานเป็นทีม 6) ด้านการพัฒนาชุมชน 7) ด้านการคิดวิเคราะห์

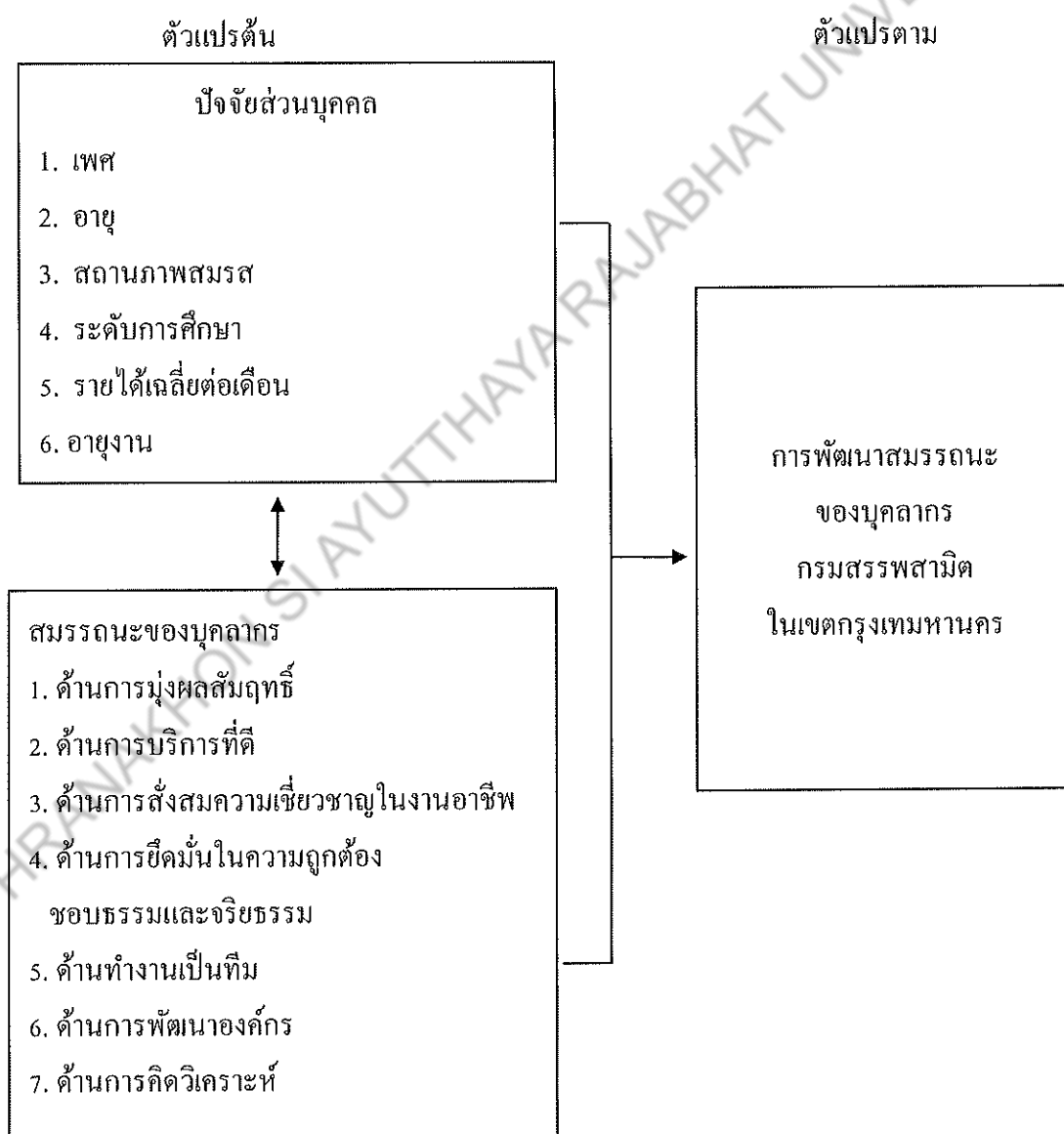
2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตสถานที่ทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยในกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตของเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนเดือนกรกฎาคม ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แนวคิดเกี่ยวกับการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้การพัฒนาสมรรถนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติงาน ทำให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการกำหนดกรอบ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร
4. นำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้เป็นแหล่งของข้อมูลเพื่อประกอบการวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะที่บุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาองค์กร และการคิดวิเคราะห์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายตามมาตรฐานเพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิตสำเร็จลุล่วง

การบริการที่ดี หมายถึง การเพิ่มทักษะด้านการให้บริการด้วยความตั้งใจ มีความรับผิดชอบ และสามารถแก้ปัญหาให้ประชาชนผู้ติดต่อได้

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การนำเอาความรู้จากการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การประพฤติตนให้ถูกต้อง

ตามจรรยาบรรณข้าราชการ ถูกต้องตามกฎหมาย มีความประพฤติที่ซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละ ประโยชน์ส่วนตนเพื่อส่วนรวม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเสนอความคิดเห็น กล้าตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การพัฒนาองค์กร หมายถึง การเสริมสร้างความเจริญภายในองค์กร โดยอาศัย ความสามารถของบุคลากรที่เข้าไปบริหารจัดการ

การคิดวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการคิดจำแนกแจกแจงองค์ประกอบต่าง ๆ ของข้อมูลหรือปัญหาต่าง ๆ ออกเป็นประเด็นย่อย ๆ ในหลาย ๆ แง่มุม เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและ ปรับปรุงให้การทำงานดีขึ้น

แนวทางการพัฒนา หมายถึง แนวคิดในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะ

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย ได้ค้นคว้าจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็น พื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อเรียงลำดับดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพสามิต
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนานักวิชาการ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่ ดำเนินการจัดเก็บ ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่ จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มี ลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตในประเทศไทย สันนิษฐานว่ามีการจัดเก็บตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานีแต่ไม่มีหลักฐาน แต่พบหลักฐานปรากฏว่าในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนต้น สมัยพระเจ้าปราสาททอง ราว พ.ศ. 2178 มีกฎหมายลักษณะพระธรรมนูญกำหนดว่าได้เก็บอากรจากสุรา โดยมีได้กำหนด อัตราและวิธีการจัดเก็บอย่างไร แต่ปรากฏหลักฐานชัดเจนในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช

ภาษีสรรพสามิตของไทย มีต้นกำเนิดมาจาก ฝิ่น และสุรา ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ การจัดเก็บภาษีดังกล่าวแยกจากกัน คือ กรมฝิ่น และกรมสุรา

ใน พ.ศ. 2474 กรมสุราได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ควบคุมและจัดเก็บภาษีไม้จืดไฟที่สร้างขึ้น ในราชอาณาจักรอีกอย่างหนึ่งด้วย จึงมีการเปลี่ยนชื่อกรมจากเดิมเป็น "กรมสรรพสามิตต์" เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งหม่อมเจ้าจิตร โภคทวี เกษมศรี ดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมสรรพสามิตต์ เป็นคนแรก

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง ให้แยก งานสรรพสามิตต์และงานฝิ่นออกจากกรมสรรพากร แล้วรวมกันเป็น "กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น" และในปีเดียวกันนั้น ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 ให้แก่นาม

“กรมสรรพสามิตต์และฝิ่น” เป็น “กรมสรรพสามิต” และเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2560 ราชกิจจานุเบกษาได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่กฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ้ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต และกฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา ใช้บังคับมาเป็นระยะเวลาเวลานานแล้ว บทบัญญัติในบางส่วนจึงไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ การกำหนดบทบัญญัติเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตไว้ในกฎหมายหลายฉบับ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการใช้ทั้งแก่ประชาชน ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายและส่วนราชการผู้ปฏิบัติงานสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตทั้งระบบเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (นงลักษณ์ ผล โลกสูง, 2559, หน้า 22 - 25)

วิสัยทัศน์

ผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน

พันธกิจ

1. สร้างความร่วมมือเพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน
2. นำนวัตกรรมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี
3. ผลักดันนโยบายภาษีเพื่อความผาสุกของประชาชน
4. พัฒนาองค์กรตามระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. เชื่อมโยงข้อมูลและส่งเสริมความร่วมมือเพื่อการจัดเก็บภาษีอย่างยั่งยืน
2. ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บภาษี
3. ขับเคลื่อนนโยบายภาษีด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและพลังงานเพื่อความผาสุกของประชาชน
4. บริหารองค์กรตามระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

การแบ่งส่วนราชการ

กรมสรรพสามิตแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2551 ดังนี้ สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักกฎหมาย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามรัฐมนตรีประกาศกำหนด สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 - 10 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม สำนักงานมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 1 สำนักงานมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 2 สำนักบริหารการคลังและรายได้สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี (นงลักษณ์ ผล โลกสูง, 2559, หน้า 26)

การพัฒนาโครงสร้างและอัตรากำลัง

1. การจัดทำแผนการกำหนดตำแหน่งเพื่อปรับปรุง การกำหนดตำแหน่งของกรมสรรพสามิต เป็นการล่วงหน้า ระยะเวลา 3 ปี
2. การประเมินผลงานบุคคลเพื่อเปลี่ยนสายงาน โอน รับเงินประจำตำแหน่ง และเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ จำนวน 55 ราย
3. ใช้ระบบการคัดเลือกเพื่อเข้ารับการประเมินบุคคลและ ผลงาน เพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งในระดับชำนาญการพิเศษ
4. การดำเนินการปรับปรุงแบบบรรยายลักษณะงาน (รูปแบบ Role-Profile กรมสรรพสามิต) ของกรมสรรพสามิต
5. การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการคัดเลือกบุคคล เข้ารับการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ชำนาญการพิเศษ โดยขึ้นบัญชีผู้ผ่านการคัดเลือก
6. การขออนุมัติเปลี่ยนชื่อตำแหน่งในสายงาน จำนวน 1 สายงาน คือ จากสายงาน นายช่างเครื่องกล ระดับปฏิบัติการ หรือชำนาญการ เป็นสายงานวิศวกร ระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ เพื่อปรับเปลี่ยนตามภารกิจที่เปลี่ยนแปลงไป
7. การอนุมัติตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 2,150 ตำแหน่ง
8. การดำเนินการตามระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง รุ่นที่ 14 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 2 นาย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดเมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ. 1970 กระทรวงการต่างประเทศสหรัฐ (US State Department) ได้ติดต่อบริษัท “McBer” ซึ่งแมคเคลแลนดเป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่

แมคเคิลเลนดได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน (American Psychologist) เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview : BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคิลเลนด เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยัตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Competent Manager : A Model of Effective Performance” และได้นิยามคำว่า “Competencies” เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ. 1994 แกรีแฮมเมลและซี.เค.พราฮาลาด (Gary Hamel and C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ “Competing for The Future” ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ สมรรถนะหลัก (Core competencies) เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้างและอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ความหมายของสมรรถนะ

สุรชัย พรหมพันธุ์ (2554, หน้า 188) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง การแสดงออกถึงความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานนั้น ๆ

พยัคฆ์ วุฒิรงค์ (2555, หน้า 4 - 5) ให้ความหมาย สมรรถนะว่า หมายถึง กลุ่มของมิติ ผลการปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตเห็นได้ รวมถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม กระบวนการ และองค์กรที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานที่สูง ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างถาวร

พันธุ์พรหม รังสิขารานนท์ (2558, หน้า 42) ได้สรุปความหมาย สมรรถนะว่า หมายถึงความสามารถ ทักษะ ความรู้ ทักษะ ทักษะ ของบุคคลแต่ละคนในการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิผลตรงตาม วัตถุประสงค์ขององค์กรหรือมากกว่า โดยสมรรถนะสามารถพัฒนาได้ เพื่อให้ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

เฮย์กรุป (Hay Group; 2005, อ้างถึงใน คู่มือเขียน พิงคยงกุล, 2555, หน้า 12) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า คือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรม ความสามารถ และคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงาน และการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเองเพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบัน และอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ

พรวิทย์ จันทร์ศิริศิริ (2554, หน้า 14) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่เกิดจากความรู้ เจตคติหรือคุณลักษณะแต่ละบุคคลอันเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้บุคคลนั้น สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายที่

กำหนด ทั้งนี้สมรรถนะต้องสามารถวัดได้ สังเกตและสามารถพัฒนาได้

เซอร์มอน (Shermon; 2004; อ้างถึงใน กิติคุณ ตั้งคำ, 2556, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ 2 ความหมาย คือ 1) สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ 2) สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1993, p.9) ให้ความหมายว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะส่วนลึกที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลกับประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐาน และหรือผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าในการทำงานหรือในสถานการณ์หนึ่ง

บอยาซีส (Boyatzis, 1982, p.21) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเบื้องต้นที่อยู่ภายในบุคคล หมายถึง แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะ (Trait) ทักษะ (Skill) มโนทัศน์ต่อตนเอง (Self – Image) บทบาททางสังคม (Social role) และความรู้ (Knowledge) ที่บุคคลใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจพอสรุปได้ว่า สมรรถนะหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความสามารถ คุณลักษณะที่อยู่ในแต่ละบุคคลใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของสมรรถนะ

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553, หน้า 25) กล่าวว่าสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ของครูผู้สอนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสังเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะครู สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ
 - 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 การบริการที่ดี
 - 1.3 การพัฒนาตนเอง
 - 1.4 การทำงานเป็นทีม
 - 1.5 จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพครู
2. สมรรถนะประจำสายงาน (Functional competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ
 - 2.1 การบริหารหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้
 - 2.2 การพัฒนาผู้เรียน
 - 2.3 การบริหารจัดการชั้นเรียน

2.4 การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัยเพื่อพัฒนาผู้เรียน

2.5 ภาวะผู้นำครู

2.6 การสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชนเพื่อการจัดการเรียนรู้

ชูชัย สมितिไกร (2556, หน้า 30 – 31) จำแนกสมรรถนะบุคลากรได้ 3 ประเภท

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด หรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม

2. สมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) คือสมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงาน

3. สมรรถนะตามบทบาท (Role competency) คือสมรรถนะที่บุคคลในระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาสนา แสงงาม (2552, หน้า 12 - 13) กล่าวว่าสมรรถนะจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะองค์การ (Organization competency) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัท ฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ หรือบริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

2. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่oprะสานงานได้ดี เป็นต้น หรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน การบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3. สมรรถนะในงาน (Functional competency) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจ เหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน บางคนมีสมรรถนะปราบปราม เป็นต้น

4. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competency) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

5. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

บุญสืบ เทียมหยิน (2553, หน้า 19) ได้สรุปประเภทของสมรรถนะไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก เป็นความสามารถในระดับแก่นขององค์กร หรือสมรรถนะที่บุคลากร ทุกคนทุกระดับในองค์กรจะต้องมีร่วมกัน

2. สมรรถนะของงาน เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งนั้น ๆ ต้องการ เพื่อทำให้งานนั้นบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

3. สมรรถนะของบุคคล เป็นบุคลิกลักษณะของคน ที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติความเชื่อและอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำงาน กล่าวโดยสรุป สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นความสามารถพื้นฐานของครูทุกคนต้องมี เพื่อที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของครู ประสบผลสำเร็จ และสมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง ความสามารถเฉพาะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครู ที่จะทำให้ครูสามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ ความสำเร็จตามเป้าหมาย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2557, หน้า 2) ได้กล่าวถึง สมรรถนะหลัก ว่าหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะ ร่วมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทั้งระบบที่ต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรม ที่พึงประสงค์ร่วมกันเพื่อที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้สำเร็จ ถู่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน โดยสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

1. การมุ่งสัมฤทธิ์
2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
4. การบริการเป็นเลิศ
5. การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการท้องถิ่นในสายงานหรือกลุ่มงานนั้น ๆ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยสมรรถนะประจำตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1. การคิดวิเคราะห์
2. การค้นหาและการจัดการฐานข้อมูล

3. การแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ
4. ศิลปะการโน้มน้าวใจ
5. การหาคำรู้และการสร้างสัมพันธ์
6. การแก้ไขปัญหาและการดำเนินการเชิงรุก
7. การบริหารความเสี่ยง
8. การบริหารทรัพยากร
9. การวางแผนและการจัดการ
10. การวิเคราะห์และการบูรณาการ
11. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน
12. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
13. การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมในทุกภาคส่วน
14. การคิดสร้างสรรค์
15. การมุ่งความปลอดภัยและการระมัดระวัง
16. การกำหนดติดตามอย่างสม่ำเสมอ
17. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
18. การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์
19. จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
20. ความเข้าใจพื้นที่การเมืองท้องถิ่น
21. การสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น
22. ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์

สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนทุกคน (Core competency) ประกอบด้วย
(สำนักงานศึกษาจังหวัดลำปาง, 2563, หน้า 14)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
2. การบริการที่ดี (Service mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. จริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มตำแหน่ง/งาน (Core function competency) ประกอบด้วย
สมรรถนะจำนวน 12 รายการ โดยแต่ละกลุ่มตำแหน่งจะต้องมีสมรรถนะกลุ่มตำแหน่งอย่างน้อย
3 รายการ ได้แก่

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking)
2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual thinking)
3. การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing others)
4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding people accountable)
5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information seeking)
6. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal understanding)
7. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
8. ความถูกต้องของงาน (Concern for order)
9. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
10. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & influencing)
11. สุนทรียภาพทางศิลปะ (Aesthetic quality)
12. การควบคุมตนเอง (Self control)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2553, หน้า 59 - 62) ได้อธิบายการจัดแบ่งสมรรถนะ (Competency) ที่ใช้กันอยู่ในองค์กร โดยส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความสามารถหลัก (Core competency : CC) หมายถึง พฤติกรรมที่พึงประสงค์ หลักที่คาดหวัง ต้องการให้พนักงานทุกคนมีเหมือนกัน ซึ่งความสามารถหลักที่กำหนดขึ้นนั้นจะ วิเคราะห์มาจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ/ พันธกิจ หรือนโยบายขององค์กร ผู้ที่ทำหน้าที่กำหนด ความสามารถหลัก เพื่อใช้เป็นกรอบในการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับ สูงสุดขององค์กร และผู้บริหารระดับสูงแต่ละสาขางานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ จะร่วมกันวิเคราะห์และ กำหนดความสามารถหลักที่เหมาะสมของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ ความสามารถหลัก ที่กำหนดขึ้นนั้นจะมีจำนวนไม่มากนัก ไม่เกิน 5 ข้อ ซึ่งความสามารถหลักของแต่ละสายองค์กรที่กำหนดขึ้นนั้นจะไม่เหมือนกัน

2. ความสามารถด้านบริหารจัดการองค์กร (Managerial competency : MC) หรือ (Professional competency : PC) หรือ (Structural competency : SC) อย่างไรก็ตามถึงแม้จะ เรียกชื่อไม่เหมือนกัน แต่แนวคิดเหมือนกัน คือ เป็นความสามารถที่คาดหวังจากผู้บริหารหรือ หัวหน้างานขึ้นไปที่ต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชา ความสามารถด้านบริหารจัดการ เป็นพฤติกรรมที่ พึงประสงค์ และคาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ทั้งนี้ ความสามารถด้านบริหารจัดการ ที่กำหนด ขึ้นในองค์กร จะมีจำนวนไม่มากนักประมาณ ไม่เกิน 5 ข้อ ผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ความสามารถด้าน บริหารจัดการที่คาดหวังจากผู้บริหารขององค์กร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรและ ผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มงานหรือสาขางานต่าง ๆ พบว่าโดยส่วนใหญ่ความสามารถด้าน บริหารจัดการที่กำหนดขึ้นสำหรับผู้บริหารขององค์กร เช่น ความเป็นผู้นำ การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ

การวางแผนงาน วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ การบริหารเปลี่ยนแปลง การสอนและการพัฒนา ทีมงาน ความคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นต้น

3. ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะ (Functional competency : FC) หมายถึง ตำแหน่งที่มีหน้าที่ต่างกัน FC ของแต่ละตำแหน่งงานจะไม่เหมือนกันพบว่ากำหนด FC สามารถแบ่งแยกได้ 2 ส่วน ได้แก่

3.1 ความสามารถตามสายงาน/สายวิชาชีพ (Common functional competency) องค์กรจะกำหนดสายงาน/สายวิชาชีพ โดยพิจารณาลักษณะงานที่เหมือนกัน จัดให้อยู่ในสายงาน/สายวิชาชีพเดียวกัน เช่น สายงานผลิต สายงานบุคคลและธุรการ สายงานบัญชี และการเงิน สายงานขายและการตลาด เป็นต้น หลังจากนั้น จึงกำหนดความสามารถที่เหมาะสมกับ สายวิชาชีพ โดยทุกตำแหน่งงานที่อยู่ในสาขาวิชาชีพนั้นจะมีความสามารถตามสายงาน/สายวิชาชีพที่เหมือนกัน ซึ่งจะมีจำนวนข้อไม่มากนักประมาณ 2 - 3 ข้อ อาทิเช่น ความสามารถตามสายงาน/สายวิชาชีพของสายงานบุคคลและธุรการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน การติดต่อประสานงาน และ การมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

3.2 ความสามารถเฉพาะงานที่ไม่เหมือนกัน (Specific functional competency) เน้นแตกต่างกันตามขอบเขตที่รับผิดชอบ (Job Description JD) ของแต่ละตำแหน่งงาน พบว่า ความสามารถเฉพาะงานที่ไม่เหมือนกัน จะมีจำนวนข้อไม่มากนักประมาณ 2 - 3 ข้อ ตามขอบเขตที่แตกต่าง กันไปในแต่ละตำแหน่งงาน ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้วิเคราะห์หา ความสามารถเฉพาะงานที่ไม่เหมือนกันก่อนหลังจากนั้น จึงให้ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ดังตัวอย่าง ตำแหน่งพนักงานฝึกอบรมจะมีความสามารถเฉพาะงานตามตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้ด้านการฝึกอบรม ทักษะ การบริหารงานฝึกอบรม ความละเอียดรอบคอบ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากพนักงานสรรหาจะมีความสามารถเฉพาะงาน ได้แก่ ความรู้ด้านการสรรหาคัดเลือก ทักษะการสัมภาษณ์งาน และการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปสมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล การที่องค์กรต้องกำหนดให้มีสมรรถนะต่าง ๆ ก็เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรต้องการ เนื่องจากจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และส่งผลถึงองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ในที่สุด ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้การบริการที่ดีเป็นสมรรถนะของข้าราชการทุกคน เพราะหน้าที่หลักขององค์กรภาครัฐคือ การให้บริการแก่ประชาชน ถ้าข้าราชการทุกคนมีการให้การบริการที่ดีก็จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด หรือระดับ

ตำแหน่งใดก็ตาม 2) สมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) คือสมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงาน 3) สมรรถนะตามบทบาท (Role competency) คือสมรรถนะที่บุคคลในระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ความสามารถ (Ability) ซึ่งถือเป็นสมรรถนะที่ “Hard” เป็นส่วนยอดของภูเขาน้ำแข็งที่มีความชัดเจนเกี่ยวกับการสังเกต การพัฒนาและการประเมิน มีความเกี่ยวข้องกับงานและบุคคล นอกจากนี้ คุณลักษณะอื่น ๆ (Others-O) ที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำทะเล อาทิ เช่น ลักษณะนิสัย แรงจูงใจ ความสนใจ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ภาพพจน์ของตน ซึ่งถือเป็นสมรรถนะที่ “Soft” ที่แปรผัน ยากแก่การวัด การฝึกฝนพัฒนา

องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1991, P.331-339) มี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล Traits เป็นที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่นำเชื่อถือ และไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สุรัชย์ พรหมพันธุ์ (2554, หน้า 188 - 217) กล่าวว่า สมรรถนะมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา การค้นคว้า หรือประสบการณ์รวมถึง ความสามารถเชิงปฏิบัติทักษะความเข้าใจ สิ่งที่ได้รับมาจากประสบการณ์หรือสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
2. ทักษะ (Skill) หมายถึง การกระทำ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องของชีวิตและวิชาชีพซ้ำ ๆ หลายครั้งจนเกิด ความชำนาญ ทักษะในองค์ประกอบด้วย

2.1 ทักษะเฉพาะงาน คือ ทักษะพื้นฐานของงานซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีภารกิจที่แตกต่างกัน

2.2 ทักษะการบริหาร คือ ความชำนาญในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ผ่านกระบวนการบริหารอย่างมีระบบ

2.3 ทักษะชีวิต คือ ทักษะที่มนุษย์ทุกคนจำเป็นต้องมีและใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ตนเองมีความสุข สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้และ ประสบความสำเร็จ

3. คุณลักษณะของบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกเจตคติทัศนคติแรงจูงใจความต้องการส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์การมองโลกในแง่ดี ความเครียด การมีกาลเทศะ ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตนเอง การรักษาความลับ

ซูซีย์ สมิททิไกร (2552, หน้า 30–33) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านแบบสมรรถนะ (Competency model) เป็นกรอบแนวคิดที่จะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยง และเหตุผลของการจัดทำระบบสมรรถนะของหน่วยงาน ซึ่งจะเริ่มต้นจากการนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นตัวตั้งเพื่อนำไปเป็นหลักในการพิจารณาว่า เมื่อองค์การมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายเป็นอย่างไร แล้วสมรรถนะขององค์การต้องเป็นอย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และเป้าหมายดังกล่าว เมื่อได้ข้อสรุปแล้วว่าสมรรถนะขององค์การต้องเป็นอย่างไร เพราะฉะนั้น บุคลากรขององค์การต้องมีสมรรถนะอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จดังกล่าว

2. ประเภทของสมรรถนะ (Competency categories) ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะ 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายงาน และสมรรถนะตามบทบาท

3. ชื่อและนิยามของสมรรถนะ (Competency name and definition) สมรรถนะ แต่ละด้านจะต้องมีชื่อเรียกและมีคำนิยามหรือความหมายที่ชัดเจน เพื่อที่จะสื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน

4. ระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency scale) คือ ระดับของความสามารถหรือระดับพฤติกรรมของสมรรถนะในแต่ละด้าน ซึ่งจะนำไปใช้เป็นหลักในการกำหนดว่าบุคลากรในองค์การจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญในสมรรถนะแต่ละด้านมากน้อยเพียงไร ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดระดับของพฤติกรรมไว้ 4 - 5 ระดับ

5. ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม (Behavioral indicators) คือ สิ่งที่จะบ่งบอกว่าบุคลากรแต่ละคนมีระดับของเชี่ยวชาญหรือระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ต้องการหรือไม่

หลักในการประเมินสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 17 - 23) ได้ให้รายละเอียดของสมรรถนะหลักในแต่ละด้านดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) หมายถึงความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกิดมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

- 1) พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง
- 2) พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
- 3) มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน
- 4) แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น
- 5) แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อน ประสิทธิภาพ

ในงาน

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

- 1) กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
- 2) ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน
- 3) ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่

รับผิดชอบ

- 4) มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มี

คุณภาพ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1) ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

2) เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน

เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

1) กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม
อย่างเห็นได้ชัด

2) พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่าง
ไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจแม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง
เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ

1) ตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้
ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2) บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด
ต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

2. การบริการที่ดี (Service mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ
ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้ด้วยความเต็มใจ

1) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ

2) ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

3) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่าง ๆ
ที่ให้บริการอยู่

4) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ
ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

1) รับผิดชอบช่วยเหลือแก้ปัญหาหรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่าง
รวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยงไม่แก้ตัว หรือปิดการะ

2) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ
ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังแม้ต้องใช้เวลา
หรือความพยายามอย่างมาก

1) ให้ความแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

2) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่

ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน

3) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

1) เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

2) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

1) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาวและพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ

2) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ

3) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหาโอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง

1) ศึกษาหาความรู้สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น

3) ติดตามเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ

ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

1) รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจมีผลกระทบต่อกรปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน

2) รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้วิทยาการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

1) สามารถนำวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

2) สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษาพัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

1) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง

2) สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาด้านต่าง ๆ

1) สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

2) บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาคำสัตย์แห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : มีความสุจริต

1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ

2) แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้

1) รักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้

2) แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

1) ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ก้ำกึ่งและรับผิดชอบ

2) เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง

1) ยื่นหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการแม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก

2) กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

1) ยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับ 0 : ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 : ทำหน้าที่ของตนในทีมให้เสร็จ

1) สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย

2) รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม

3) ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม

ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

1) สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี

2) ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี

3) กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของ

เพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ระดับที่ 3 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

1) รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น

2) ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม

3) ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน

ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

- 1) ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจัง
- 2) ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมแม้ไม่มีการร้องขอ
- 3) รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ

ระดับที่ 5 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

- 1) เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
- 2) คลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
- 3) ประสานสัมพันธ์สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้

บรรลุผล

สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการทั้งระบบที่ต้องมี เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่คาดหวังร่วมกัน เพื่อที่จะทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรประชาชน โดยสมรรถนะหลัก มี 7 สมรรถนะ ประกอบด้วย (คู่มือคำอธิบายสมรรถนะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560, หน้า 2)

1. สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความตั้งใจและความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ไว้เป็นอย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายรวมถึง ความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมาหรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ยังหมายรวมถึง การรังสรรค์การพัฒนาผลงานหรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

2. บริการที่ดีเกี่ยวกับสมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการ ใฝ่รู้ที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ประเด็นปัญหา ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูลหรือทัศนคติต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่ การดำเนินการเชิงรุกเล็งเห็นปัญหาหรือ โอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้น โดยอาจไม่มีใครร้องขอและอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน มีศิลปะการสื่อสารจูงใจสามารถสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ

เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ความใส่ใจที่จะปฏิบัติให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่อง ที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความสนใจใฝ่รู้สั่งสม ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

5. การทำงานเป็นทีม ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

6. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะเข้าใจสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมองค์กรในหน่วยงานของตนและของภาครัฐ โดยรวมตลอดจนปัญหาและโอกาสที่มีอยู่ และนำความเข้าใจนี้มาขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในส่วนที่ตนดูแล รับผิดชอบอยู่อย่าง เป็นระบบ เข้าใจประเด็นปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีผลกระทบต่อนโยบายภาครัฐและภารกิจขององค์กร เพื่อแปลงวิกฤติเป็น โอกาส กำหนดจุดยืนและทำที่ตามภารกิจในหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องเหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญ

7. ภาวะผู้นำ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อตนเอง ทีมงานและองค์กร สามารถเป็นผู้นำทีมที่ได้รับการยอมรับ โดยจงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย บังคับบัญชาทีมงานอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ดำเนินกลยุทธ์การพัฒนานุเคราะห์เพื่อให้เกิดขวัญ กำลังใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยทำให้สมาชิกในทีม และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องมีความคิดคล้อยตามและพร้อมที่จะปฏิบัติตามภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดขึ้น นำทีมงานให้ช่วยกันแก้ไขปัญหายุ่งยากซับซ้อนได้ และนำเสนอประเด็นที่เป็นผลกระทบต่อองค์กรแก่สมาชิก ทีมปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานของทีมได้ตามสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถให้คำปรึกษาแนะนำในการบริหารงาน และบริหารคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2553, หน้า 52) ได้

กำหนดสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. สมรรถนะหลักกำหนดให้ทุกวิทยฐานะและสายงานการสอน สายงานการนิเทศ การศึกษาและสายงานการบริหารสถานศึกษา หรือการบริหารการศึกษาต้องมีและได้รับการ ประเมิน 4 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) การบริการที่ดี (Service mind) การพัฒนาตนเอง (Self development) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

2. สมรรถนะประจำสายงาน ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์การสังเคราะห์การ ออกแบบการเรียนรู้การพัฒนาผู้เรียน การบริหารจัดการชั้นเรียน

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2556, หน้า 2) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของข้าราชการพลเรือนสามัญที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนสามัญทุกคนจะต้องมีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าว เพื่อหล่อ หลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติราชการร่วมกัน โดยสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation-ACH)
2. การบริการที่ดี (Service mind –SERV)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise –EXP)
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity – ING)
5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW)

องค์ประกอบสมรรถนะตามระดับความยากง่ายของการพัฒนาว่าส่วนที่เป็นความรู้และ ทักษะ ถือว่าเป็นส่วนที่แต่ละคนพัฒนาให้มีได้ไม่ยากนัก ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน บุคลิกลักษณะประจำตัว ของบุคคล (Traits) เป็นที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้หรือมีลักษณะ เป็นผู้นำ เป็นต้น แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะหลักสามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มี อยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์การวัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วน ราชการกำหนดขึ้นอีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การบริการที่ดี เป็นสมรรถนะที่มักกำหนดไว้สำหรับลักษณะของงานที่ต้องให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่น ซึ่งงานนี้ข้าราชการพลเรือนเป้าหมายหลักประการหนึ่ง คือ

การให้บริการกับประชาชนในขณะที่มีข้าราชการพลเรือนบางกลุ่มให้บริการกับข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการบริการที่ดีจึงกำหนดไว้เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นความใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เป็นการดำรงและประพฤติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

5. การทำงานเป็นทีม เป็นความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกทีม

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (กรมที่ดิน กองฝึกอบรม, 2555, หน้า 3)

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้อันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตนด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, หน้า 17)

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด อย่างไรก็ตามสมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาด (Intelligence quotient : IQ) โดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะใช้ความฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทั่วไปสมรรถนะการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่จากงานวิจัยสนับสนุนว่า ความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้ในงานเพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ความรู้เชิงเทคนิค วิชาการหรือการจัดการ
2. แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น

3. ใช้ความรู้ในในงาน
4. สอนความรู้ใน ๆ ให้กับบุคคลอื่น ๆ ด้วย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านกฎหมาย (Legal awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert-Helper image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Continuous learning)

สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมี 4 มิติ ได้แก่

1. อธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา
2. ระดับการบริหารจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล กลุ่มงาน หรือหน่วยงาน เป็นต้น
3. ความพยายามที่จะคงไว้และได้มาซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน
4. ขอบเขตหน่วยงานหรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน เป็นการชวนชวน สนใจใฝ่รู้ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษา หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิดหรือความฉลาด อย่างไรก็ตามสมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาดโดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะใช้ความฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จกล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทั่วไปสมรรถนะ การคิดวิเคราะห์ และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่จากงานวิจัยสนับสนุนว่า ความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้ในงาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี ซึ่งการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพนั้น ข้าราชการแต่ละคนต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ศึกษาหาความรู้ ฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ เป็นสมรรถนะหลักที่ข้าราชการทุกคนจำเป็นต้องมี และสมควรที่จะต้องพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะทุก ๆ ด้าน เพื่อทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อตนเองและองค์กรหรือหน่วยงาน

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ (กรมที่ดิน กองฝึกอบรม, 2555, หน้า 3)

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความ ถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และ

จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, หน้า 23)

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มาจากคำว่า “Integrity” ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด (เท่ากับการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมระดับที่ 2) ซึ่งคำพูดที่ว่าเป็นค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ (สิ่งที่เห็นว่าดี) และค่านิยมที่ว่านี้อาจมาจากหน่วยงาน (ค่านิยมองค์กร) สังคม หรือหลักทางด้านศีลธรรมของบุคคล สิ่งนี้ทำให้สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างไปจากสมรรถนะอื่น ๆ ที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่ “Integrity” เน้นที่ค่านิยมมากกว่า

อย่างไรก็ดีการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมใน โมเดลสมรรถนะของข้าราชการพลเรือน ไม่ได้เน้นแค่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด แต่เน้นกลุ่มพฤติกรรมตั้งแต่มีความสุจริต (ระดับที่ 1) จนถึงการอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม (ระดับที่ 5)

นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่ว่า แต่ละระดับของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมนั้น สอดคล้องกับวินัยและจรรยาข้าราชการ ดังนั้น ข้าราชการทุกคนควรถูกกำหนดสมรรถนะนี้ที่ระดับ 5 ทั้งหมดนั้น ในเรื่องนี้มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง 2 ประเด็น กล่าวคือ

ประเด็นแรก สมรรถนะและวินัยข้าราชการมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน สมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงพฤติกรรม ที่เมื่อแสดงแล้วหน่วยงานจะเสริมแรงเพื่อให้พฤติกรรมนั้น ๆ คงอยู่ ส่วนวินัยข้าราชการเป็นเรื่องของการบอกว่าอะไรห้ามทำ ถ้าทำจะถูกลงโทษ หรืออะไรต้องทำถ้าไม่ทำจะถูกลงโทษ

ประเด็นที่สอง การกำหนดระดับสมรรถนะใช้หลักของการรับรู้ความแตกต่างระหว่างระดับ (Just Noticeable Difference : JND) ซึ่งแต่ละระดับมีความยากง่ายแตกต่างกันอย่างชัดเจน การนำไปใช้จึงต้องกำหนดให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ดังนั้น ระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่ต่ำกว่า จึงควรกำหนดระดับสมรรถนะต่ำกว่าระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่สูงกว่า การกำหนดให้ทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะในระดับเดียวกันทั้งหมดจึงอาจไม่เหมาะสม

การยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ก็คือ การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมจึงหมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัย ข้าราชการ การแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต การรักษา คำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้ การแสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกใน

ความเป็นข้าราชการ การยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบน ตัวอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดชอบและรับผิดชอบ การเสียดสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ การยื่นหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจมีความยากลำบาก การกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ และการยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติ แม้อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

การทำงานเป็นทีม

ไพโรจน์ บาลัน (2553, หน้า 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทีม คือกลุ่มคนที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำงานร่วมกัน หรือกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน หรือกลุ่มคนที่ทำงานคล้ายคลึงกัน หรือกลุ่มคนที่ขึ้นตรงกับผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

ทองประเสริฐ ใจตรง (2553, หน้า 26 - 28) คำว่า ทีมงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายหลายลักษณะแต่ความหมายหลาย ๆ ความหมายจะเน้นความสำคัญอยู่ที่กลุ่มของบุคคลที่จะร่วมในกิจกรรมมีการเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันมีการวางแผนร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ณัฐพันธ์ เชนรันทน์ (2556, หน้า 62) ให้ความหมายว่าทีมงาน คือ กลุ่มคนที่ต้องมาทำงานร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน และเป็นการรวมตัวกันที่จะต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อสมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายสูงสุดของทีมได้ในทางปฏิบัติทีมงานอาจมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ได้ แต่ส่วนมากแล้วจะประกอบด้วยหัวหน้าทีมที่อาจจะมาจากหน่วยงานต่าง ๆ กัน แต่ทุกคนจะต้องพยายามปฏิบัติงานให้สอดคล้องและประสานกันอย่างเป็นเอกภาพ โดยมีเป้าหมายสูงสุดของทีมเป็นเครื่องกำหนด

องค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานเป็นทีม

การสร้างทีมงานขึ้นมาเป็นเรื่องที่ง่าย ถ้าเราไม่คำนึงถึงผลของการปฏิบัติงานของทีมงาน เพราะทีมงานเป็นเรื่องของการทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นปัญหาในการพัฒนาทีมงาน โดยทั่วไปผู้ร่วมงานในทีมงานแต่ละทีมจะทำงานเพียงตามที่ได้รับคำสั่งมาเท่านั้นหรือทำไปเพื่อให้รู้สึกว่ามีทีมงานเท่านั้น (จิระ งอกศิลป์, 2553, หน้า 39)

ปัญหาดังกล่าวทำให้การสร้างทีมงานไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และการที่จะสร้างทีมงานให้เกิดประโยชน์ในการบริหาร โครงการอย่างแท้จริง จำเป็นต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการทำงานเป็นทีมดังนี้

1. ต้องประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. บุคคลในกลุ่มต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
3. บุคคลในกลุ่มต้องมีสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีแบบแผน
4. บุคคลในกลุ่มต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
5. บุคคลในกลุ่มถือว่าตนเองต้องเป็นสมาชิกของทีมงาน
6. บุคคลในกลุ่มมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน
7. บุคคลในกลุ่มคิดว่าการทำงานร่วมกันช่วยให้งานสำเร็จ
8. บุคคลในกลุ่มมีความสมัครใจที่จะทำงานร่วมกัน
9. บุคคลในกลุ่มมีความเพิลิเพลินที่จะทำงานกันและผลิตผลงานคุณภาพสูง
10. บุคคลในกลุ่มพร้อมที่จะเผชิญปัญหาาร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่า ความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

ธัญญาพันธ์ สิทธิพงษ์ (2553, หน้า 10) ได้อธิบายความหมายของการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการวางแผนล่วงหน้า เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงานให้แก่บุคลากรนั้น โดยองค์กรเป็นผู้จัดขึ้นให้แก่บุคลากร

วรภรณ์ แต่งผล (2554, หน้า 11) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร นั้นมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อตัวบุคลากรเอง และองค์กรเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นกรรมวิธีที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมความสามารถและทักษะ ตลอดจนเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บังเกิดผลดี มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยให้บรรลุทั้งเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กร

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร

ธัญญาพันธ์ สิทธิพงษ์ (2553, หน้า 14) กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องของกลไกที่จะช่วยให้การดำเนินงานทั้งในด้านองค์กรและด้านบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำมาซึ่งความสำเร็จต่อองค์กรหรือหน่วยงานโดยรวม หรืออาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มพูนคุณค่าให้กับตัวบุคคลทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานขององค์การจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยจะต้องคำนึงว่ามนุษย์มิใช่เครื่องจักร แต่เป็นผู้สร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ ย่อมต้องการขวัญกำลังใจรวมทั้งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยกันทุกคน ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะให้บุคลากรในองค์การ ได้แสดงความสามารถของตนเอง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงค่านิยม วัฒนธรรม จริยธรรม และวินัยในการปฏิบัติงานขององค์การเป็นสำคัญ (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, หน้า 1 – 9)

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2553, หน้า 1 - 7) ได้กล่าวไว้ว่า ในทัศนะของ เดอเซนโซและรอบบิน (De Cenzo & Robbins) เห็นว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะพิจารณาจากมิติของคน โดยเป็นหน้าที่ที่ให้การสนับสนุน (Staff function) การดำเนินงานขององค์การ โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทให้การช่วยเหลือให้การดำเนินงานขององค์การจะบรรลุเป้าหมายทั้งในด้านการผลิตสินค้าและ/หรือบริการ

พิชิต เทพวรรณ (2554, หน้า 26) ให้นิยามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นนโยบายและวิธีการ ปฏิบัติงานที่บอกถึงกิจกรรมที่เป็นการจัดหา การใช้ การรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ ผู้ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นมากกว่าแนวทางปฏิบัติและถือได้ว่าเป็นกรอบ กลยุทธ์ใหญ่ของการบริหารองค์การ โดยภาพรวม ซึ่งแนวความคิดการจัดการงานบุคคลแบบเก่านั้นเป็นการปฏิบัติในกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวกับพนักงานในองค์การ และเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงาน ซึ่ง คำนึงถึงเฉพาะการวางระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ เป็นส่วนใหญ่

ปรัชญาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

โดยปกติมนุษย์จะตัดสินใจทำอะไรสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นตามความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่อยู่ในตัวของเขา โดยมีแนวความคิดที่เป็นพื้นฐานว่าสิ่งที่เลือกทำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งสิ่งที่เป็นพื้นฐานของความคิดก็คือ ปรัชญาประจำตัวนั่นเอง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็เช่นกัน ผู้บริหารหรือผู้จัดการก็จะต้องมีปรัชญาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ปรัชญาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย

หลักคุณธรรม (Merit - based)

หลักสมรรถนะ (Competency - based)

หลักผลงาน (Performance - based)

หลักการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ (HR decentralization)

หลักคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)

1. หลักคุณธรรม (Merit - based) : หลักคุณธรรมหรือระบบคุณธรรมใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ หลักคุณธรรมประกอบด้วย 4 หลักใหญ่ คือ

1.1 หลักความเสมอภาค คือ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่คำนึงถึงผิวพรรณ เชื้อชาติ เพศ ฯลฯ

1.2 หลักความสามารถ การบริหารคนหมู่มากต้องมีวิธวิธีความสามารถ ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นหลักผลงาน และหลักสมรรถนะ

1.3 หลักความเป็นกลาง หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงฝ่ายใด ข้าราชการเป็นกลไกรัฐ ต้องทำงานตามนโยบายของรัฐบาล แต่บางครั้งถูกมองว่ารับใช้หรือเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจมีผลกระทบกับความมั่นคงในอาชีพราชการ

1.4 หลักความมั่นคง หมายถึง การรับรองการเป็นอาชีพ มีทางก้าวหน้า มีค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม ที่เกียรติและศักดิ์ศรี

2. หลักสมรรถนะ (Competency - based) : หมายถึง ใช้คนให้ตรงกับความรู้ความสามารถ (Put the right man on the right job) โดยการศึกษา และกำหนดความรู้ความสามารถที่ต้องการสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ แล้วนำไปสรรหาพัฒนาให้ได้บุคคลที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่ง

3. หลักผลงาน (Performance - based) : คือ การบริหารโดยยึดผลงานเป็นหลัก หมายความว่า จะให้ใครให้โทษใครให้ดูที่ผลงาน ตรงนี้มาจากภาคธุรกิจ ถามว่าราชการยึดผลงานอย่างเดียวได้ไหม คำตอบคือคงไม่ได้ จะต้องมียุทธศาสตร์อื่น ๆ หรือแม้แต่ทางธุรกิจเหมือนกันต้องมองทั้งการนำเข้าข้อมูล (Input) ที่ใส่เข้าไปในการทำงาน ผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น รวมทั้งทัศนคติ (Attitude) และวิธีการทำงานของเขา ต้องโปร่งใส แต่อย่างไรก็ตามก็ให้เน้นผลงานให้ยึดผลงานเป็นหลัก

4. หลักการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ (HR decentralization) : คือให้ร่วมกันรับผิดชอบ เวลาถามว่าใครเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคล (HR manager / Personnel manager) ถ้าเป็นยุคก่อนคำตอบคือ หัวหน้าการเจ้าหน้าที่ แต่คำตอบยุคนี้คือผู้บริหาร (Line manager) นั่นเอง หรือที่ เป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลในตัวเอง ต้องรู้หลักต้องบริหารได้

5. หลักคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) : คือ ในการทำงานมีกับชีวิตการทำงาน (Work life) กับชีวิตที่บ้าน (Home life) ทำอย่างไรให้สมดุล (Balance) กัน

การพัฒนาบุคลากร มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ การพัฒนาดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผล

ต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร อันเกิดประโยชน์แก่บุคลากรในการพัฒนาฝีมือ บุคลิกภาพ สิ่งที่เป็นพื้นฐานของความคิดปรัชญาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์คือ หลักคุณธรรม หลักสมรรถนะ หลักผลงาน หลักการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ หลักคุณภาพชีวิตในการทำงาน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษรา โชติช่วง (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนการคลังผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ รักษาവാจามีสังจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง และสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมที่จำเป็นต้องมีมากที่สุดคือ สร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี และรองลงมาคือสมรรถนะด้านการทำงานมุ่งผลสำเร็จคือ พยายามปฏิบัติตามราชการตามหน้าที่ให้ดีที่สุดและถูกต้อง สมรรถนะด้านการให้บริการ คือ เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาวและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด และสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานคือ ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน (ร้อยละ 48.0) ปัจจุบันบุคลากรส่วนการคลัง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีสมรรถนะด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมในระดับมาก ได้แก่ การธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงชื่อเสียงของหน่วยงานและประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจส่งต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ สมรรถนะด้านการให้บริการ ได้แก่ ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยในส่วนระดับสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันที่มีอยู่น้อยสมควรให้มีการพัฒนาเป็นอันดับแรก คือ สมรรถนะด้านการทำงานมุ่งผลสำเร็จ

สุดใจ ทักษจันทร์ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะของข้าราชการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะหลักมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสมรรถนะในงาน และสมรรถนะด้านบริหารและสมรรถนะด้านการนำตามลำดับ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะข้าราชการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาสมรรถนะเป็นรายด้าน พบว่าด้านการพัฒนาตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาตามลำดับคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านการจัดการความรู้ และด้านนโยบายขององค์กร การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะข้าราชการพบว่า

ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ด้านนโยบายขององค์กรและด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของข้าราชการเชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชลารักษ์ นุชแดง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชนในภาพรวมสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างระหว่างสมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงพบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชน การบริการที่ดีการงานเป็นทีม และจริยธรรมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 วิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยการสอนงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาแนะนำ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกอบรม การฝึกอบรมในขณะทำงาน การประชุม/สัมมนา และการมอบหมายโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน การหมุนเวียนงาน การให้ทุนการศึกษาทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่หลากหลายวิธีทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น

ชาติรี เทียนทอง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.94$, $S.D. = 0.41$) บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมควบคุมโรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.83$, $S.D. = 0.62$) บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีสมรรถนะ ที่นำไปสู่ความสำเร็จของกองการเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t = -1.282$, $p = 0.21$) บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่งต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมควบคุมโรค ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t = -0.834$, $p = 0.41$) ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ด้านความสำเร็จ ของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสที่จะ เจริญก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านสถานภาพ

การทำงานและด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ ที่นำไปสู่ความสำเร็จของกองการเจ้าหน้าที่ ได้แก่ สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการให้บริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการมีน้ำใจ ด้านการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย 1) การเสริมสร้างแรงจูงใจสู่ความเป็นมืออาชีพ (Motivation : M) การเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงาน (Happiness : H) 3) การจัดการความรู้ (Knowledge management: KM) โดยจัดทำเป็นรูปแบบ “เกลียวสมรรถนะ”

พัชรมัย แก้วบรรจง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตามทัศนะของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามทัศนะของผู้อำนวยการกลุ่มงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามทัศนะของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 2) ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก ตามทัศนะของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับตามทัศนะของผู้อำนวยการกลุ่มงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเรียงลำดับรายด้านที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จัดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้เข้ารับการพัฒนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีแผนการพัฒนาศักยภาพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมาย การมีส่วนร่วม การกำกับดูแล รายงานความก้าวหน้า ด้านการทำงานเป็นทีม มีการมอบหมายงาน ร่วมกิจกรรมจัดกิจกรรมย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน สัมมนาทางวิชาการ ด้านการบริการที่ดี สร้างความตระหนักปลุกจิตสำนึกเพิ่มช่องทางในการให้บริการ มีการประเมิน ศึกษาดูงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม เน้นย้ำปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จัดกิจกรรม อบรม ชกย่องชมเชย

วรรณรัตน์ ศรีกนก (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนากรอบสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่วนสมรรถนะการบริหารของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจแก่ผู้อื่น สำหรับ

สมรรถนะของงาน ของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก จำนวน 13 สายงาน ประกอบด้วย สมรรถนะระหว่าง 2 ถึง 8 สมรรถนะ โดยมีสมรรถนะที่ควรจะมีในบุคลากรของแต่ละสายงาน ส่วนมากจะเป็นสมรรถนะด้านความถูกต้องในงาน และด้านการคิดวิเคราะห์ (จำนวน 10 สายงาน) รองลงมาคือ สมรรถนะด้านการสืบเสาะหาข้อมูล (จำนวน 7 สายงาน)

ศศิกัญจน์ สามัคคีพันธ์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจใน ประสิทธิภาพการทำงานตามหลักสมรรถนะหลัก (Core competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจใน ประสิทธิภาพการทำงานตามหลักสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 จำนวน 270 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.82 โดยมีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ 4 – 5 มีระดับเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี 2. จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามหลัก สมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ได้แก่ ด้านการบริการด้วยใจ ด้านการยึดมั่นใน คุณธรรม ด้านการใส่ใจ ใฝ่รู้ ด้านการบูรณาการทีม ด้านมุ่งสัมฤทธิ์ และด้านความเชี่ยวชาญ ผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก 3. จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามหลักสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สุรศักดิ์ สุภเมธีวรกุล (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ผู้ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลใน การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้ความเป็นเลิศตาม มาตรฐานสากลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) เปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้อำนวยการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) ศึกษาปัจจัยสมรรถนะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงผู้ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล ในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานและ 4) เพื่อสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนาสมรรถนะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงผู้ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล ในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

การศึกษาขั้นพื้นฐาน วิจัยดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method Research) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย โรงเรียนมัธยมศึกษาในต่างจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 325 โรงเรียน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วย วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้าง มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความเป็นจริงที่ตรงกับสภาพปัจจุบันและความเป็นไปได้ของการใช้สมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลในการบริหาร สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับค่อนข้าง มากทุกด้าน 2) ผู้อำนวยการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีสมรรถนะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล ในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยสมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 16 องค์ประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 79.938 โดยองค์ประกอบที่ 1 และองค์ประกอบที่ 2 สามารถอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ (ร้อยละ 21.168 และร้อยละ 15.000 ตามลำดับ) 4) ได้รูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของ 5 สมรรถนะหลัก คือ การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบสากล การสื่อสาร การจัดการสารสนเทศ การ มุ่งเน้นบุคลากร และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ โดยมีแนวทางในการพัฒนาใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) เนื้อหาสมรรถนะ 2) วัตถุประสงค์ 3) กระบวนการพัฒนา และ 4) การประเมินผล การพัฒนา

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แนวทาง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โรงแรม เขตอำเภอ เมือง จังหวัดสงขลา พบว่าควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เสมอ ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี มีการสอนงานจากหัวหน้างานอย่าง ต่อเนื่อง มีการประเมินการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนด การมีสวัสดิการที่ดี เป็นต้น

อัจฉรา หล่อตระกูล (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัย ของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาสภาพและปัญหาอุปสรรคของสมรรถนะของพนักงาน มหาวิทยาลัยของรัฐ ในปัจจุบันพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน มหาวิทยาลัยของรัฐมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของเวลา เนื่องจากภารกิจหลักของพนักงาน มหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ประกอบไปด้วยงานสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการ งานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้รับมอบหมายภาระงานมาจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนา ตนเอง หรือเข้ารับการพัฒนา และจากแบบสอบถามพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐพบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และการทำงาน เป็นทีม ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมีปัญหาน้อยที่สุด คือ การยึด มั่นในความถูกต้องชอบธรรม

ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักพุทธธรรม สำหรับการพัฒนาสมรรถนะของ พนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและจากความคิดเห็นของพนักงาน มหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม เพราะจะ ทำให้ผู้รับการพัฒนาได้เรียนรู้จากการฟังและการปฏิบัติจริงอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อ การพัฒนาตนเอง นำไปเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน มหาวิทยาลัย ตามหลักไตรสิกขา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นในทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญว่าหลักไตรสิกขาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน ให้เป็นผู้ที่พร้อมทั้งด้านศีล สมาธิและปัญญา โดยการนำคำสอนของพระพุทธเจ้ามาเป็นหลักคิด เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยที่เข้ารับการพัฒนาด้วยหลักไตรสิกขานี้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงาน มีความเจริญเติบโตทั้งทางด้านพฤติกรรม จิตใจ และปัญญา ผลการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยพบว่า ในการพัฒนา สมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐตามหลักไตรสิกขานี้ ตัวบ่งชี้ในการพัฒนาทุกตัวบ่งชี้

มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสามารถนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบได้ ข้อมูลเหมาะสมที่จะทำการวิเคราะห์องค์ประกอบดีมาก ผลการทดสอบ ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผลการพัฒนา โมเดลเชิง สาเหตุของการพัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การพัฒนาสมรรถนะด้วยไตรสิกขานั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ตัวแปรการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม การบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นการพัฒนา สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีส่วนประกอบ 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ส่วนที่ 2 คือ หลักพุทธธรรม ไตรสิกขา ส่วนที่ 3 หลักการของรูปแบบ และส่วนที่ 4 กระบวนการพัฒนา ซึ่งรูปแบบ ที่นำเสนอในงานวิจัยนี้คือ การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยด้วยไตรสิกขา

รุ่งฤดี สมประสงค์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าพนักงาน มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารงาน (การพัฒนาที่เป็นทางการ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารงาน (การพัฒนาที่ไม่เป็นทางการ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการปรับปรุงระบบบริหารงานและสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มี ความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุพจน์ นาโพทอง (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม พบว่า หน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับตำแหน่งได้รับการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มากทุกด้านคือ ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาและด้านการพัฒนา รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรม

จริยธรรม และความมีระเบียบวินัยควบคู่กันไปด้วย พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาท้องถิ่นของ ประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความ ทันสมัยและเพียงพอในการใช้ปฏิบัติงาน จัดสรรเงินทุนให้บุคลากรทุกระดับตำแหน่งได้รับ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม ปรับปรุงระบบการให้ค่าตอบแทนและ สวัสดิการให้ดีขึ้นเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ข้าราชการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติหน้าที่และพัฒนาศักยภาพตนเองอยู่เสมอ

พิสมัย ชัยมหา (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน สำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 และ 2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีแอลเอสดี โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของ บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและ จริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 2) บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และภูมิภาคต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มี ตำแหน่งงานต่างกันมีการมุ่งผลสัมฤทธิ์แตกต่างกัน

จามรี บัวทும் (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับมา การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลตำบลทับมา 2) ศึกษา ระดับสมรรถนะตามหน้าที่งานของพนักงานเทศบาลตำบลทับมา 3) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะ หลักของพนักงานเทศบาลตำบลทับมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบสมรรถนะ ตามหน้าที่งานของพนักงานเทศบาลตำบลทับมาจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการ วิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ พนักงานเทศบาลตำบลทับมา จำนวน 143 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้ 120 คน ตามวิธียามาเน่ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักพนักงานเทศบาลตำบลทับมา ในภาพรวม

มีระดับสมรรถนะมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับสมรรถนะมาก คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 2) สมรรถนะตามหน้าที่งานพนักงานเทศบาลตำบลทับมา สายงานบริการ ในภาพรวมมีระดับสมรรถนะมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับสมรรถนะมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 3) สมรรถนะหลัก ด้านอายุ ด้านการระดับการศึกษา และด้านอายุงาน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 4) สมรรถนะตามหน้าที่งาน แตกต่างกันทุกด้าน ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน และด้านอัตราเงินเดือน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อัจฉรา พัคฆ์เกษม (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอคลองขลุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาและนำเสนอแนวทางการพัฒนา สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2 ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่ม ตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 23 คน และข้าราชการครู จำนวน 164 คน รวมทั้งสิ้น 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) นำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา โดยการ จัดสนทนากลุ่มโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในอันดับมาก อันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการมีวิสัยทัศน์และอันดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหาร สถานศึกษา มี 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ หน่วยงานต้นสังกัด จัดศึกษาดูงาน โรงเรียนที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ จัดทำคู่มือสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ในการใช้ทฤษฎี เทคนิควิธีการทางด้านบริหารสถานศึกษาสู่ สถานศึกษาดั้งแบบ 2) ด้านการบริการที่ดี หน่วยงานต้นสังกัดจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ให้สถานศึกษานำไปให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และสถานศึกษานำผลการสรุปแบบสอบถามมาพัฒนา ปรับปรุงระบบการให้บริการ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง หน่วยงานต้นสังกัดจัดอบรมสัมมนาพัฒนาความคิดในการ วิเคราะห์ และสังเคราะห์สร้างเครือข่ายผู้บริหารสถานศึกษา จัดทำคู่มือผู้บริหารยุคใหม่กับการปรับตัวสู่โลกยุค ดิจิตอลและเทคโนโลยี 4) ด้านการทำงานเป็นทีม หน่วยงานต้นสังกัดส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษา ระดมความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาแก้ไขปัญหาาร่วมกัน กระจายอำนาจบริหาร 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานวิชาการ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล ฝ่ายบริหารงานการเงิน และฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ 5) ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หน่วยงานต้นสังกัดนิเทศ ติดตามการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้ผู้บริหารตระหนักและตื่นตัวถึงการพัฒนาและแก้ไขการบริหารสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง มอบนโยบายให้ ผู้บริหารสถานศึกษานิเทศภายในชั้นเรียนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 6) ด้านการสื่อสารและจูงใจ มอบนโยบาย ให้ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารสถานศึกษา จัดอบรมเชิงปฏิบัติการฝึกทักษะการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการงานในสถานศึกษา 7) ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร หน่วยงานต้นสังกัด ส่งเสริมให้ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์บุคลากรเป็นรายบุคคล วางบุคลากรให้เหมาะสมกับงานตำแหน่ง เสริมแรงให้ผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ นิเทศการเรียนการสอนโดยใช้หลักกัลยาณมิตร 8) ด้านการมีวิสัยทัศน์ หน่วยงานต้นสังกัดส่งเสริมผู้บริหารสถานศึกษา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมสถานศึกษา เพื่อกำหนด วิสัยทัศน์สอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน จัดประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสามารถจัดการเรียนการสอนตามความต้องการ

เพ็ญ จะขานรัมย์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรม ด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมกับสมรรถนะของผู้ประกอบการที่เจ้าหน้าที่เข้าส่งเสริมอุตสาหกรรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประชากรคือ เจ้าหน้าที่ ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงแบบที่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรม ด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม 2) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรม ที่มีเพศ และอายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการลงทุน ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน การศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น ด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

ต่างกัน มีความคิดเห็นในรายด้าน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของการเป็นผู้ประกอบการในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐนันท์ มั่นคง (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการต้องการพัฒนาโดยจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานและด้านจรรยาบรรณ มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 ส่วนด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะที่ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารและบุคลากรภาคอุตสาหกรรมมีความต้องการพัฒนาหลักสูตรของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน คือ บุคลากรมีความต้องการพัฒนาแต่ละหลักสูตรมากกว่าผู้บริหาร โดยบุคลากรมีความต้องการพัฒนาในหลักสูตร 5 อันดับแรก ดังนี้ โลจิสติก ภาษาอังกฤษธุรกิจ ทรัพยากรบุคคล วิศวกรรมไฟฟ้า และวิศวกรรมอุตสาหกรรม ผู้บริหารมีความต้องการพัฒนาในหลักสูตร 5 อันดับแรก ดังนี้ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การจัดการ การตลาด การจัดการอุตสาหกรรม และ โลจิสติกส์

สุนิษา เพ็ชรจันทร์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือ ต้องการให้บุคลากรมีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง และมีคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้งด้านพฤติกรรมและเจตคติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ยังขาดความชัดเจนของแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ความก้าวหน้าในสายงาน งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการพัฒนา และทัศนคติการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน มีปริมาณงานเกินภาระงานที่เป็นอยู่ ช่วงเวลาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร องค์กรความรู้ คู่มือการปฏิบัติงานยังไม่มี ความสมบูรณ์ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการปฏิบัติงานค่อนข้างล้าสมัย ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยการฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน และการศึกษาดูงาน

ศตววรรษ กล้าดิษฐ์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตใน อุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยชาากิ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยชาากิ จำกัด การศึกษาคั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยชาากิ จำกัด สาขาพระประแดง สาขา วัดแค และสาขาสุวรรณภูมิ จำนวน 209 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ปลายปิด การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบสมมติฐาน (t-test) ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยชาากิ จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณาในสมรรถนะแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือ ด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้ายคือ ด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง และทำการพิจารณาหัวข้อของสมรรถนะที่ส่งผลมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่าหัวข้อที่ส่งผลมากที่สุดในด้านของความรู้คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ในด้านของทักษะคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในด้านของทัศนคติคือ มีความคิดที่จะพัฒนา สมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์คือ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองสูง เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยชาากิ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็น ต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ชุดิกาญจน์ จลาตสกุล (2562, หน้า 245 – 246) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีผลต่อสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และ 3) ศึกษา สภาพปัญหาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการคำนวณ ด้วยสูตรทาโย ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ผู้มีบทบาททำหน้าที่เป็นเจ้าของธุรกิจรักษาความปลอดภัย จำนวน 7 คน และผู้มีบทบาท ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการของแต่ละบริษัท จำนวน 30 คน

และกลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 6 คน เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ภาคเอกชน ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า 1) พบว่า ระดับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ อยู่ในระดับน้อย ส่วนสมรรถนะด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง 2) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุงาน ไม่มีความแตกต่างกับสมรรถนะตามสายงาน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา และรายได้ มีความแตกต่างในด้านภาพรวมและด้านทักษะ ส่วนด้านสถานะภาพมีความแตกต่างในด้านภาพรวม และ 3) พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากพนักงานยังขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่และได้นำแนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ (SWOT) และเทคนิคการสร้างเครื่องมือทางกลยุทธ์ที่ใช้สำหรับสร้างกลยุทธ์ใหม่ขึ้นมาตามสภาพแวดล้อมปัจจุบันขององค์กร (Tows Matrix) เพื่อมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา พบว่าด้านระบบการบริหารที่ไม่ได้เสริมสร้างให้เกิดมาตรฐานและประสิทธิภาพ และด้านนโยบายในเรื่องงบประมาณที่จำกัด

ตาราง 1 สรุปสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

รายการ	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา (2553)	คณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553)	สำนักงานศึกษาจังหวัดลำปาง (2563)	สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2556)	กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2557)	รวม
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓	✓	5
การบริการที่ดี	✓	✓	✓	✓	✓	5
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญใน สายงานอาชีพ		✓	✓	✓	✓	4
การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบ ธรรม และจริยธรรม		✓	✓	✓	✓	4
การทำงานเป็นทีม	✓		✓	✓	✓	4
การพัฒนาองค์กร	✓	✓	✓		✓	4
การคิดวิเคราะห์	✓	✓	✓		✓	4

ตาราง 2 สรุปสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		ศสอ.ยงน. สำนคณท. (2556)	สุรศักดิ์ สุภนวีรกุล (2557)	พิสมัย ชัยมทา (2558)	ศววรรษ กล่าตุษ (2560)	ศุภกาเจิน นฤตศกุล (2562)	ชาตรี เทวทอง (2556)	ชลาภรณ์ งามคง (2555)	วราภรณ์ ศรีภัก (2556)	อชชา พืชเกษม (2558)	ศุภณัฐ ไททอง (2558)	รวม
ตัวแปรต้น		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
เพศ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
อายุ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
สถานภาพ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
ระดับการศึกษา		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	5
อายุงาน		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	4
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน							✓	✓	✓	✓	✓	5
การบริหารที่ดี							✓	✓	✓	✓	✓	5
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ							✓	✓	✓	✓	✓	4
การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรมเนียม							✓	✓	✓	✓	✓	4
การทำงานเป็นทีม							✓	✓	✓	✓	✓	5
การพัฒนาองค์กร							✓	✓	✓	✓	✓	4
การคิดวิเคราะห์							✓	✓	✓	✓	✓	4

จากตารางที่ 2 สรุปสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการสังเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และสมรรถนะของบุคลากร ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล จากกรอบแนวคิดของนักวิจัย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ศศิกาญจน์ สามีคตินนท์, สุรศักดิ์ สุขเมธีวรกุล, พิสมัย ชัยมหา, ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ และชุตติกาญจน์ ฉลาดสกุล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความถี่มากที่สุด คือ 6 ด้าน คือ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึง มาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้

สมรรถนะของบุคลากร จากกรอบแนวคิดของนักวิจัย จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ชาตรี เทียนทอง, ชลารักษ์ นุชแดง, วรรณรัตน์ ศรีภนิก, อังฉรา พยัคฆ์เกษม และสุพจน์ นาโตทอง พบว่า สมรรถนะของบุคลากร ที่มีความถี่มากที่สุด คือ 7 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน, การบริการที่ดี, การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ, การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม, การทำงานเป็นทีม, การพัฒนาองค์กร และการคิดวิเคราะห์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมาเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง การสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตในระดับส่วนกลาง ประกอบด้วย ข้าราชการ 668 คน พนักงานราชการ 174 คน ลูกจ้างประจำ 47 คนและลูกจ้างชั่วคราว 302 คน รวมทั้งสิ้น 1,191 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562, หน้า 1)

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	กลุ่ม ตัวอย่าง
ข้าราชการ	668	56.09	168
พนักงานราชการ	174	14.61	44
ลูกจ้างประจำ	47	3.95	12
ลูกจ้างชั่วคราว	302	25.36	76
รวม	1,191	100	300

ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562, หน้า 1

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรทั้งหมด จำนวน 1,191 คน มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ซึ่งเป็นบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้าราชการ 168 คน พนักงานราชการ 43 คน ลูกจ้างประจำ 12 คนและลูกจ้างชั่วคราว 77 คน) โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ตามแนวคิดของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125)

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ความหมายของสัญลักษณ์ในสูตร ได้แก่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
กำหนดให้เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} N &= \frac{1,191}{1 + 1,191 (0.05^2)} \\ &= 299.43 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว ได้เท่ากับ 299.43 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจแบบสอบถามผู้วิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 300 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเฉพาะหน่วยงานสรรพสามิตส่วนกลาง มีจำนวนพนักงานจำนวน 1,191 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภายในกรมสรรพสามิต ดังนี้

- 1) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- 2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- 3) กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค
- 4) สำนักกฎหมาย
- 5) สำนักวิเคราะห์สินค้าและของกลาง
- 6) สำนักงานเลขานุการกรม
- 7) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8) สำนักบริหารการคลังและรายได้
- 9) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- 10) สำนักแผนภาษี
- 11) สำนักกฎหมาย
- 12) สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม

12) สำนักมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 1 13) สำนักมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 2
แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ตาราง 4 แสดงกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตรวจสอบภายใน	14	1.17	3
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	18	1.52	4
กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิคสำนักกฎหมาย	72	6.04	19
กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	68	5.71	17
สำนักงานเลขานุการกรม	57	4.78	15
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	60	5.04	15
สำนักบริหารการคลังและรายได้	152	12.76	38
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	136	11.42	34
สำนักแผนภาษี	85	7.14	22
สำนักกฎหมาย	102	8.56	25
สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม	158	13.27	39
สำนักมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี	130	10.91	33
สำนักมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 2	139	11.68	36
รวม	1,191	100	300

ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562, หน้า 1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 สมรรถนะที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน และด้านการคิดวิเคราะห์

แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้มาตรส่วนประมาณค่า Rating Scale ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ไว้ดังนี้ (Likert, 1932, p.140) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกวิธีลิเคิร์ต (Likert's scale) ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ระดับคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราแนวคิด ทฤษฎี หนังสือหรือเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยต่างๆ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษา และเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. รวบรวมเนื้อหาและสาระต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. สร้างแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง ถ้ามีข้อแก้ไขดำเนินการตามคำแนะนำ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว เสนอให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือโดยวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และปรับปรุงแก้ไข เพื่อหาภาษาที่ใช้ให้มีความชัดเจน เข้าใจตรงกันสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ

2. นำแบบสอบถามไปลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในกรมสรรพสามิต จำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าแอลฟาของครอนบาค ในการหาความเชื่อมั่นรายข้อ และความเชื่อมั่นรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับบุคลากรของกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตรงด้วยตนเอง และนัดหมายวันที่จะไปขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ในกรณีที่ไม่มีใครได้รับ แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะติดต่อประสานทางโทรศัพท์และส่งแบบสอบถามซ้ำต่อไปจนครบจำนวน ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครบ จำนวน 300 คน

2. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและข้อความครบถ้วนคัดลอก เฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จำนวน 300 ฉบับ จากนั้นจัดหมวดหมู่ ของข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding sheet) ตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. ทำการกรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน และด้านการคิดวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. สถิติในการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยทดสอบด้วยค่าที (Independent sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One – way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในกรณีที่มีนัยสำคัญทางสถิติและใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากร

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขต
กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	300	100.0
1. เพศ		
ชาย	107	35.7
หญิง	193	64.3
2. อายุ		
20 – 30 ปี	95	31.7
31 – 40 ปี	122	40.7
41 – 50 ปี	58	19.3
51 ปีขึ้นไป	25	8.3
3. สถานภาพสมรส		
โสด	170	56.7
สมรส	124	41.3
หม้าย/หย่าร้าง	6	2.0
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	1.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	2.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	7	2.3
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวศ.)	34	11.3
ปริญญาตรี	201	67.0
สูงกว่าปริญญาตรี	49	16.3

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	300	100.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	2.7
10,001 – 15,000 บาท	94	31.3
15,001 – 20,000 บาท	107	35.7
20,001 บาทขึ้นไป	91	30.3
6. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	45	15.0
1 – 3 ปี	76	25.3
4 – 6 ปี	70	23.3
7 – 9 ปี	36	12.0
มากกว่า 10 ปี	73	24.3

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 สถานภาพสมรสโสด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 อายุงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงดังตาราง 6- 13

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ คิดเห็น
1. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด	4.39	.632	มากที่สุด
2. มีความมุ่งมั่น อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	4.41	.635	มากที่สุด
3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.18	.715	มาก
4. สามารถทำงานตามนโยบายเร่งด่วนได้	4.23	.716	มากที่สุด
5. รักษามาตรฐานการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	4.34	.648	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	.565	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.565$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ รักษามาตรฐานการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) และน้อยที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี

ด้านการบริการที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
1. ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจนถูกต้อง	4.17	.680	มาก
2. มีความกระตือรือร้นในการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี	4.34	.637	มากที่สุด
3. มีการให้บริการด้วยความโปร่งใสและเท่าเทียมกัน	4.36	.678	มากที่สุด
4. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	4.34	.673	มากที่สุด
5. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงาน	4.35	.640	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	.537	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.537) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการให้บริการด้วยความโปร่งใสและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.35$) และน้อยที่สุด คือ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
1. มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	4.29	.673	มากที่สุด
2. มีการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.24	.711	มากที่สุด
3. มีการส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น	4.15	.817	มาก
4. ถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.07	.750	มาก
5. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน	3.95	.913	มาก
โดยรวม	4.13	.646	มาก

จากตาราง 8 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.646) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ มีการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.24$) และน้อยที่สุด คือ จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.95$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม	4.53	.619	มากที่สุด
2. ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของข้าราชการ	4.53	.635	มากที่สุด
3. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด	4.49	.636	มากที่สุด
4. คำนี้ถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ	4.49	.657	มากที่สุด
5. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.53	.661	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	.559	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51, S.D. = 0.559$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.53$) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.49$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านทำงานเป็นทีม

ด้านทำงานเป็นทีม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	4.29	.725	มากที่สุด
2. มีความสามัคคีในหน่วยงาน โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว	4.24	.768	มากที่สุด
3. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน	4.09	.831	มาก
4. มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน	4.16	.810	มาก
5. มีการรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม	4.28	.772	มากที่สุด
โดยรวม	4.21	.668	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.668) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ มีความสามัคคีในหน่วยงานโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.24$) และน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.09$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)

ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
1. มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในองค์กร	3.89	.886	มาก
2. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กร	3.93	.910	มาก
3. สามารถเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับคนในองค์กรได้	4.12	.756	มาก
4. สามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาบุคลากรได้	4.06	.782	มาก
5.สามารถนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรได้	4.13	.765	มาก
โดยรวม	4.02	.713	มาก

จากตาราง 11 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.713) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรได้ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ สามารถเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับคนในองค์กรได้ ($\bar{X} = 4.12$) และน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในองค์กร ($\bar{X} = 3.89$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์

ด้านการคิดวิเคราะห์	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
1. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี	4.10	.722	มาก
2. สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี	4.20	.659	มาก
3. สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.24	.627	มากที่สุด
4. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.13	.677	มาก
5. สามารถกำหนดแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อรองรับเป้าหมายขององค์กรในอนาคตได้	4.12	.770	มาก
โดยรวม	4.16	.588	มาก

จากตาราง 12 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.588) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.20$) และน้อยที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี ($\bar{X} = 4.10$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร โดยรวม

สมรรถนะบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.31	.565	มากที่สุด
2. ด้านการบริการที่ดี	4.31	.537	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.13	.646	มาก
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.51	.559	มากที่สุด
5. ด้านทำงานเป็นทีม	4.21	.668	มากที่สุด
6. ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	4.02	.713	มาก
7. ด้านการคิดวิเคราะห์	4.16	.588	มาก
โดยรวม	4.23	.499	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า โดยรวม สมรรถนะการทำงานของบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.499) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.31$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) ($\bar{X} = 4.02$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงดังตาราง 12-28

H_0 : บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ไม่ต่างกัน

H_1 : บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม เพศ

สมรรถนะการทำงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย n = 107		หญิง n = 193			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.23	.615	4.35	.532	-1.723	.086
ด้านการบริการที่ดี	4.27	.597	4.33	.501	-.836	.404
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.01	.732	4.20	.584	-2.465	.014*
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.39	.609	4.58	.520	-2.773	.006*
ด้านทำงานเป็นทีม	4.14	.773	4.24	.601	-1.276	.203
ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	3.95	.749	4.06	.672	-1.338	.182
ด้านการคิดวิเคราะห์	4.17	.677	4.18	.533	-.940	.348
โดยรวม	4.16	.565	4.28	.455	-1.982	.048*

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม เพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้าน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) ด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงว่า บุคลากรของกรมสรรพสามิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ต่างกัน แต่มี 2 ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แสดงว่า บุคลากรของกรมสรรพสามิตที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของ บุคลากรต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุ

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	2.258	3	.753	2.387	.069
	ภายในกลุ่ม	93.334	296	.315		
	รวม	95.592	299			
ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	.072	3	.024	.083	.969
	ภายในกลุ่ม	86.154	296	.291		
	รวม	86.227	299			
ด้านการส่งเสริมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.098	3	.033	.078	.972
	ภายในกลุ่ม	124.838	296	.422		
	รวม	124.936	299			
ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.329	3	.443	1.419	.237
	ภายในกลุ่ม	92.401	296	.312		
	รวม	93.729	299			
ด้านทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.627	3	.542	1.216	.304
	ภายในกลุ่ม	132.063	296	.446		
	รวม	133.690	299			
ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	ระหว่างกลุ่ม	1.743	3	.581	1.114	.332
	ภายในกลุ่ม	150.385	296	.508		
	รวม	152.127	299			

ตาราง 15 (ต่อ)

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.682	3	.227	.653	.582
	ภายในกลุ่ม	102.974	296	.348		
	รวม	103.656	299			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.312	3	.104	.415	.743
	ภายในกลุ่ม	74.318	296	.251		
	รวม	74.630	299			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .743 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 7 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรทุกด้านไม่ต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม สถานภาพ

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	.184	2	.092	.286	.751
	ภายในกลุ่ม	95.408	297	.321		
	รวม	95.592	299			
ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.567	2	1.284	4.557	.011*
	ภายในกลุ่ม	83.659	297	.282		
	รวม	86.227	299			
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.251	2	1.125	2.724	.067
	ภายในกลุ่ม	122.685	297	.413		
	รวม	124.936	299			

ตาราง 16 (ต่อ)

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	9.180	2	4.590	16.123	.000*
	ภายในกลุ่ม	84.550	297	.285		
	รวม	93.729	299			
ด้านทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	6.388	2	3.194	7.452	.001*
	ภายในกลุ่ม	127.302	297	.429		
	รวม	133.690	299			
ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	ระหว่างกลุ่ม	3.258	2	1.629	3.250	.040*
	ภายในกลุ่ม	148.870	297	.501		
	รวม	152.127	299			
ด้านการคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2.227	2	1.114	3.261	.040*
	ภายในกลุ่ม	101.429	297	.342		
	รวม	103.656	299			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.826	2	1.413	5.845	.003*
	ภายในกลุ่ม	71.804	297	.242		
	รวม	74.630	299			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม สถานภาพ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 2 ด้าน มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และมี 5 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้าน การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงาน

ของบุคลากรทุกด้านต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 15 – 19

ตาราง 17 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			.655*
สมรส			.665*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.655) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.665)

ตาราง 18 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.184*	.992*
สมรส			.117*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพสมรส (.184) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.992) 3) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.117)

ตาราง 19 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			1.04*
สมรส			1.00*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (1.04) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (1.00)

ตาราง 20 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			.730*

ตาราง 20 (ต่อ)

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
สมรส			.753*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.730) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.753)

ตาราง 21 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตาม สถานภาพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด			.544*
สมรส			.609*
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.544) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง (.609)

ตาราง 22 เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม ระดับการศึกษา

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	2.296	5	.459	1.447	.207
	ภายในกลุ่ม	93.296	294	.317		
	รวม	95.592	299			
ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.659	5	.332	1.153	.332
	ภายในกลุ่ม	84.568	294	.288		
	รวม	86.227	299			
ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	5.634	5	1.127	2.777	.018*
	ภายในกลุ่ม	119.302	294	.406		
	รวม	124.936	299			
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.796	5	.559	1.808	.111
	ภายในกลุ่ม	90.934	294	.309		
	รวม	93.729	299			
ด้านทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	5.578	5	1.116	2.560	.028*
	ภายในกลุ่ม	128.112	294	.436		
	รวม	133.690	299			
ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	ระหว่างกลุ่ม	3.375	5	.675	1.334	.250
	ภายในกลุ่ม	148.752	294	.506		
	รวม	152.127	299			
ด้านการคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	6.319	5	1.264	3.817	.002*
	ภายในกลุ่ม	97.337	294	.331		
	รวม	103.656	299			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.690	5	.538	2.199	.054
	ภายในกลุ่ม	71.940	294	.245		
	รวม	74.630	299			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .054 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 4 ด้าน มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่น

ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และมี 3 ด้านที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านทำงานเป็นทีม และด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 23 – 25

ตาราง 23 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น		.933*	1.247*			.814*
มัธยมศึกษาตอนปลาย						
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)				.667*		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)					.611*	
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (.933) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อ

สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (1.247) 3) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.814) 4) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (.667) 5) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.611)

ตาราง 24 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงาน เป็นทีม จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย				.788*	.588*	.624*
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)				.702*	.502*	.538*
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความ

คิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากร
 กรมสรรพสามิตที่มีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (.788) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิต
 ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้าน
 การทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.588)
 3) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ
 การทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับ
 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.624) 4) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตร
 วิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่า
 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (.702)
 5) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อ
 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มี
 ระดับการศึกษาปริญญาตรี (.502) 6) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตร
 วิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการทำงานเป็นทีม มากกว่า
 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.538)

ตาราง 25 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์
 จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.)	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย				.713*	.638*	.582*
ประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.)				.804*	.728*	.673*
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่ามีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (.713) 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.638) 3) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.582) 4) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (.804) 5) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.728) 6) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (.673)

ตาราง 26 เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	3.257	3	1.086	3.480	.016*
	ภายในกลุ่ม	92.335	296	.312		
	รวม	95.592	299			
ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.018	3	.339	1.179	.318
	ภายในกลุ่ม	85.208	296	.288		
	รวม	86.227	299			
ด้านการส่งมอบความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3.576	3	1.192	2.907	.035*
	ภายในกลุ่ม	121.360	296	.410		
	รวม	124.936	299			

ตาราง 26 (ต่อ)

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.877	3	.959	3.125	.026*
	ภายในกลุ่ม	90.852	296	.307		
	รวม	93.729	299			
ด้านทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	1.795	3	.598	1.343	.261
	ภายในกลุ่ม	131.895	296	.446		
	รวม	133.690	299			
ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	ระหว่างกลุ่ม	1.752	3	.584	1.149	.329
	ภายในกลุ่ม	150.376	296	.508		
	รวม	152.127	299			
ด้านการคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	1.059	3	.353	1.019	.385
	ภายในกลุ่ม	102.596	296	.347		
	รวม	103.656	299			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.290	3	.430	1.735	.160
	ภายในกลุ่ม	73.341	296	.248		
	รวม	74.630	299			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าที่คำนวณ ได้มีค่าเท่ากับ .160 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 4 ด้าน มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ มี 3 ด้าน ที่ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 27 – 29

ตาราง 27 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001 – 15,000 บาท				.242*
15,001 – 20,000 บาท				.212*
20,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (.242) และ 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (.212)

ตาราง 28 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				.518*
10,001 – 15,000 บาท				
15,001 – 20,000 บาท				.217*
20,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (.518) และ 2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (.217)

ตาราง 29 การทดสอบค่าความแตกต่างของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001 – 15,000 บาท			.165*	.243*
15,001 – 20,000 บาท				
20,001 บาทขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ 1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท (.165) และ บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มากกว่าบุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป (.243)

ตาราง 30 เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของบุคลากร จำแนกตาม อายุงาน

สมรรถนะการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	DF	MS	F	Sig
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระหว่างกลุ่ม	1.275	4	.319	.997	.409
	ภายในกลุ่ม	94.316	295	.320		
	รวม	95.592	299			
ด้านการบริการที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.555	4	.639	2.252	.064
	ภายในกลุ่ม	83.672	295	.284		
	รวม	86.227	299			
ด้านการส่งเสริมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.080	4	.270	.643	.632
	ภายในกลุ่ม	123.855	295	.420		
	รวม	124.936	299			
ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	.510	4	.128	.404	.806
	ภายในกลุ่ม	92.219	295	.316		
	รวม	93.729	299			
ด้านทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3.775	4	.944	2.143	.076
	ภายในกลุ่ม	129.915	295	.440		
	รวม	133.690	299			
ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)	ระหว่างกลุ่ม	2.964	4	.741	1.465	.213
	ภายในกลุ่ม	149.164	295	.506		
	รวม	152.127	299			
ด้านการคิดวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.731	4	.183	.524	.719
	ภายในกลุ่ม	102.925	295	.349		
	รวม	103.656	299			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.800	4	.200	.799	.527
	ภายในกลุ่ม	73.830	295	.250		
	รวม	74.630	299			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม อายุงาน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .527 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ $\alpha = .05$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 7 ด้าน มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบงาน เชื่อว่างานในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ

บุคลากรกรมสรรพสามิตมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์งานที่สำเร็จตามเป้าหมาย บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด โดยการวางแผนขั้นตอนดำเนินงาน กำหนดขอบเขต กำหนดกรอบระยะเวลา และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้งานจบสำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีการกำกับติดตาม การประเมินผล นอกจากนี้ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ ปรับปรุงประยุกต์วิธีการทำงาน ลงมือทำ ตัดสินใจ วิเคราะห์คำนวณความคุ้มค่ามีประโยชน์สูงสุดตามแผนงาน มีส่วนช่วยให้ทำงานสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การบริการด้านงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ผู้ให้บริการต้องรู้ลึก ภาควิชาใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความใส่ใจการสร้างมาตรฐาน การบริการ มีจิตบริการ รวดเร็ว คุณธรรมจริยธรรม แสดงความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือ ตรงตามความต้องการที่เป็นประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าการกำหนดว่าลูกค้าที่เขาให้บริการเป็นกลุ่มใด เพื่อที่ผู้ให้บริการจะได้ตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การที่บุคลากรมีองค์ความรู้ สามารถใช้เทคโนโลยีถ่ายทอดความรู้และเผยแพร่ความรู้ มีการพัฒนาการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ การตรวจสอบภาษี ข้อกฎหมาย ระเบียบในการทำงาน โดยการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาของตนเองที่ต้องรับผิดชอบต่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อ

ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน ไม่ฝ่าฝืนกฎหมาย ตรงไปตรงมา ปฏิบัติตนตามระเบียบของกรมสรรพสามิต และหน้าที่การทำงานอย่างเคร่งครัด อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมายเพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การทำงานเป็นทีม ที่ใช้ความสามัคคีช่วยเหลือกันทำงาน บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่าการทำงานเป็นทีมเวิร์ค ช่วยเหลือกัน การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสามานฉันท์ ร่วมแรงร่วมใจ เป็นส่วนหนึ่งของทีมเพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รู้จักบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งมั่นฝึกฝนพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

การพัฒนาชุมชนที่ท่านช่วยเหลือสังคม บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของสังคม แนวคิดหลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน ความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อใช้ในชุมชน สังคม ประโยชน์สูงสุด ให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ประชาชนการให้ข้อมูลข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ประชาสัมพันธ์เรื่องที่เป็นประโยชน์ รับฟังความคิดเห็น รวบรวมและสรุปเพื่อเป็นแนวคิดในการตัดสินใจ เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการเรียนรู้และแก้ปัญหา การพัฒนาคน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เสียสละ ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ช่วยเหลือสาธารณะ

การคิดวิเคราะห์ด้านงานที่ท่านรับผิดชอบที่มีการตัดสินใจในการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ และสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ระบุปัญหาหรือข้อมูลที่วิเคราะห์ให้ชัดเจน รวบรวมและประมวลผลข้อมูล พัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นได้ นำเสนอแก้ปัญหาไปทดสอบเลือกแนวทางที่ดีที่สุด แยกแยะประเด็นปัญหา แนวคิด ลำดับความสำคัญ ใช้เทคนิคความรู้ในการวิเคราะห์ ใช้หลักสถิติ ข้อดีข้อเสีย บูรณาการความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งการวิเคราะห์งานมีความสำคัญยิ่งต่อกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบ การจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมซึ่งสานสนเทศเกี่ยวกับการวิเคราะห์งานที่ถูกต้องจะเป็นประโยชน์ให้องค์กรพัฒนาไปถึงเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ นำความรู้ด้านกฎระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทักษะในการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และสมรรถนะของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว) จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านสมรรถนะของบุคลากร เท่ากับ .962 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบด้วยค่าที (Independent Sample t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One - way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในกรณีที่มีนัยสำคัญทางสถิติและใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยสรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 สถานภาพสมรส โสด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 อายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

2. สมรรถนะการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X} = 4.31$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.565$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ รักษามาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.23$) และน้อยที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$)

2.2 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.537$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการให้บริการด้วยความโปร่งใสและเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.35$) และน้อยที่สุด คือ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.17$)

2.3 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.646$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ มีการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.24$) และน้อยที่สุด คือ จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.95$)

2.4 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51, S.D. = 0.559$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.49$)

2.5 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.668$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ มีความสามัคคีในหน่วยงาน โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.24$) และน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.09$)

2.6 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.713$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรได้ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ สามารถเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับคนในองค์กรได้ ($\bar{X} = 4.12$) และน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในองค์กร ($\bar{X} = 3.89$)

2.7 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.588$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมา คือ สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.20$) และน้อยที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี ($\bar{x} = 4.10$)

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน สรุปได้ดังนี้

3.1 บุคลากรของกรมสรรพสามิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ต่างกัน

3.2 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรทุกด้านไม่ต่างกัน

3.3 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรต่างกัน

3.4 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน

3.5 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ไม่ต่างกัน

3.6 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร บุคลากรกรมสรรพสามิตมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นดังนี้

4.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์งานที่สำเร็จตามเป้าหมาย บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่าควรมีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด โดยการวางแผนขั้นตอนดำเนินงาน กำหนดขอบเขต กำหนดกรอบระยะเวลา และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้งานจบสำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีการกำกับติดตาม การประเมินผล นอกจากนี้ ความอดทน ขยันหมั่นเพียร ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ ปรับปรุงประยุกต์วิธีการทำงานลงมือทำ ตัดสินใจ วิเคราะห์คำนวณความคุ้มค่ามีประโยชน์สูงสุดตามแผนงาน มีส่วนช่วยให้ทำงานสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.2 การบริการด้านงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความใส่ใจการสร้างมาตรฐานการบริการ มีจิตบริการ รวดเร็ว คุณธรรมจริยธรรม แสดงความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือตรงตามต้องการที่เป็นประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นการตอบข้อมูลทางโทรศัพท์ เพื่อให้ตรงตามความ

ต้องการของถูกค่าการกำหนดว่าถูกค่าที่เขาให้บริการเป็นกลุ่มใด เพื่อให้ผู้ให้บริการจะได้ตอบข้อซักถามได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.3 ความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การที่บุคลากรมีองค์ความรู้ สามารถใช้เทคโนโลยีถ่ายทอดความรู้และเผยแพร่ความรู้ มีการพัฒนาการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ การตรวจสอบภาษี ข้อกฎหมาย ระเบียบในการทำงาน โดยการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาของตนเองที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 หลักยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน ไม่ฝ่าฝืนกฎหมายตรงไปตรงมา ปฏิบัติตนตามระเบียบของกรมสรรพสามิต และหน้าที่การทำงานอย่างเคร่งครัดอย่างถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมายเพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

4.5 การทำงานเป็นทีม ที่ใช้ความสามัคคีช่วยเหลือกันทำงาน บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่าการทำงานเป็นทีมเวิร์ค ช่วยเหลือกัน การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสามัคคีกัน ร่วมแรงร่วมใจ เป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รู้จักบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งมั่นฝึกฝนพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

4.6 การพัฒนาชุมชนที่ท่านช่วยเหลือสังคม บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของสังคม แนวคิดหลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน ความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อใช้ในชุมชน สังคม ประโยชน์สูงสุด ให้ความร่วมมือช่วยเหลือ ประชาชนการให้ข้อมูลข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น ให้ความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ประชาสัมพันธ์เรื่องที่เป็นประโยชน์ รับฟังความคิดเห็น รวบรวมและสรุปเพื่อเป็นแนวคิดในการตัดสินใจ เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการเรียนรู้และแก้ปัญหา การพัฒนาคน การพัฒนาสิ่งแวดล้อม ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เสียสละ ถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ช่วยเหลือสาธารณะ

4.7 การคิดวิเคราะห์ด้านงานที่ท่านรับผิดชอบที่มีการตัดสินใจในการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ และสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ระบุปัญหาหรือข้อมูลทีวิเคราะห์ให้ชัดเจน รวบรวมและประมวลผลข้อมูล พัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นได้ นำเสนอแก้ปัญหาไปทดสอบ

เลือกแนวทางที่ดีที่สุด แยกแยะประเด็นปัญหา แนวคิด ลำดับความสำคัญ ใช้เทคนิคความรู้ในการวิเคราะห์ ใช้หลักสถิติ ข้อดีข้อเสีย บูรณาการความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งการวิเคราะห์งานมีความสำคัญยิ่งต่อกิจกรรหรืองานต่าง ๆ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผน การจัดทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบ การจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมซึ่งสานสนเทศเกี่ยวกับการวิเคราะห์งานที่ถูกต้องจะเป็นประโยชน์ให้องค์กรพัฒนาไปถึงเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ นำความรู้ด้านกฎระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องทักษะในการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อภิปรายผล

ผลการวิจัย การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิชญมัย แก้วบรรจง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีการกำหนดเป้าหมาย การมีส่วนร่วม การกำกับดูแล รายงานความก้าวหน้า และผลงานวิจัยของจามรี บัวทุม (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับมา ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักพนักงานเทศบาลตำบลทับมา ในภาพรวม มีระดับสมรรถนะมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับสมรรถนะมาก คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2. ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพจน์ นาโพทอง (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการสาขาศึกษาวัฒนธรรม ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการสาขาศึกษาวัฒนธรรมส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ และผลงานวิจัยของพิชญมัย ชัยมหา (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจรรยาบรรณ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธมัย แก้วบรรจง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเรียงลำดับรายด้านที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จัดให้มีการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้ารับการพัฒนา ถ่ายทอดองค์ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีแผนการพัฒนากุศลกร และผลงานวิจัยของเพ็ญ จะชานรัมย์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรม ด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษรา โชติช่วง (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมในระดับมาก ได้แก่ การธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงชื่อเสียงของหน่วยงานและประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจส่งต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และผลงานวิจัยของสุพจน์ นาโพทอง (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

5. ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิสมัย ชัยมหา (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลงานวิจัยของสุพจน์ นาโพทอง (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนา

สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

6. ด้านการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชรมัย แก้วบรรจง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตามทัศนะของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของชลารักษ์ นุชแดง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชนในภาพรวม สมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างระหว่างสมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงพบว่าการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชน การบริการที่ดี

7. ด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลารักษ์ นุชแดง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชน การบริการที่ดี การงานเป็นทีม และจริยธรรม และผลงานวิจัยของวรรณรัตน์ ศรีกนก (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนากรอบสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่วนสมรรถนะการบริหารของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจแก่ผู้อื่น

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน พบว่า เพศ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรต่างกัน และบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวลักษณ์

ฉายรุ่ง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับสมรรถนะของบุคลากร โรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งฤดี สมประสงค์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา ผลการศึกษาพบว่า การปรับปรุงระบบบริหารงาน และสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิสมัย ชัยมหา (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และภูมิลำเนา ต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี ควรมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จัดคนให้เหมาะสมกับงาน กำหนดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน
2. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านการบริการที่ดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจนถูกต้อง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านเทคนิคการให้บริการที่ดี
3. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ควรมีการจัดทำคู่มือและฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีการติดตามผลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด ควรมีการฝึกอบรม

ปลูกจิตสำนึกด้านคุณธรรมจริยธรรมแก่พนักงานเป็นประจำทุกปี และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติ ตามกฎระเบียบที่วางไว้

5. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านทำงานเป็นทีม ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีส่วน ร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน ทุกคนในทีมต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ที่หลากหลาย ช่วยกันคิดช่วยกันผลักดันให้เป้าหมายการทำงานประสบความสำเร็จเป็นภาพรวม อันหนึ่งอันเดียว ปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการ เพราะบุคลากรทำงานเป็น ทีมงานที่ดีแล้วในการที่จะดำเนินการสิ่งใดมีอุปสรรคเพียงใดก็สามารถแก้ปัญหาและฝ่าฟัน อุปสรรคสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

6. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) ข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด คือ มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในองค์กร ควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้รับความพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ เช่น การสอนงาน โดยตรงจากหัวหน้างานให้มากขึ้น การเป็นที่เสี่ยง คูแลฝึกทักษะปฏิบัติงาน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ความ คิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการ เรียนรู้และกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

7. การพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านการคิดวิเคราะห์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือสามารถ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี ควรมีการสำรวจปัญหาเกี่ยวกับสมรรถนะที่เกิดขึ้นใน องค์กรเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขและพัฒนา มีการวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย อุปสรรคและโอกาส เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาประกอบการลดอัตราการปรับ โอน ย้าย ของบุคลากร

2. ควรศึกษาการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดนโยบายทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นแนวทางใน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ควรศึกษาการวิจัยและพัฒนาสมรรถนะและประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในแต่ละบุคคลว่ายังขาดสมรรถนะด้านใดบ้าง

4. ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบ วิธีการ และเทคนิคอื่น ๆ ที่มีประสิทธิผลในการพัฒนา สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพสามิต

บรรณานุกรม

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรมที่ดิน กองฝึกอบรม. (2555). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลกรมที่ดิน. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557). คู่มือการกำหนดสมรรถนะสำหรับข้าราชการส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- _____. (2560). คู่มือคำอธิบายสมรรถนะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและระบบงาน.
- เกษรา โชติช่วง. (2554). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมืองจังหวัดยะลา. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กิติคุณ ตั้งคำ. (2556). สมรรถนะของข้าราชการสายการทูต : ศึกษากรณีกรมอาเซียน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). แนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีวิทยฐานะชำนาญการและชำนาญการพิเศษตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ กค.ศ.กำหนด. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.
- จามรี บัวทும். (2558). สมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับมา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จีระ อกสิทธิ์. (2553). คู่มือเตรียมสอบ ครูผู้ช่วย สังกัด สพฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2553). นวัตกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชลารักษ์ นุชแดง. (2555). การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาติรี เทียนทอง. (2556). แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชุดิกาญจน์ ฉลาดสกุล. (2563, มิถุนายน). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามสายงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยภาคเอกชน. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(6), 246-260.

- ชูชัย สมิตธิไกร. (2552). การสรรหาคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ : วีพรี้นท์ (1991).
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2556). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐนันท์ มั่นคง. (2560). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- คุณเดือน พิงคยางกูล. (2555). การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะหลักของศูนย์อนามัยที่ 10 เชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทองประเสริฐ ใจตรง. (2553). การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของสำนักงานสาธารณสุขสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธัญญาพันธ์ สิทธิพงษ์. (2553). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ธาดา รัชกิจ. (2562). เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากร ส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624competency/>
- นงลักษณ์ ผลโคกสูง. (2559). การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บุญสืบ เทียมหยิน. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา ในสถานศึกษา ที่เปิดสอนระดับมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ. (2554). การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2555). สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วี. พรี้นท์ (1991).
- พัชรมัย แก้วบรรจง. (2556). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

- พันธุ์พรหม รั้งสิทธารานนท์. (2558). การพัฒนาสมรรถนะฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทกลุ่ม
อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. คุษณินิพนธ์ปรัชญาคุษณินิพนธ์บัณฑิต สาขาการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความ
ได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เพ็ญ จะขานรัมย์. (2559). สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านการลงทุนในยุค
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ไพโรจน์ บาลัน. (2553). ทักษะการบริหารทีม. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์.
- รุ่งฤดี สมประสงค์. (2558). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สำนักเลขานุการ สำนักงาน โยธา.
วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณรัตน์ ศรีกันท. (2556). การพัฒนากรอบสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.
วารสารพยาบาลทหารบก, 14(3), 151-158.
- วรารณณ์ แต่งผล. (2554). การศึกษาแนวทางการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลเมืองแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก.
กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- วาสนา แสงงาม. (2552). สมรรถนะการสอนที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอนของครู
คณิตศาสตร์ช่วงชั้นที่ 3 - 4. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารและพัฒนการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล. (2554). ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
วิจิตรหัตถกร.
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตใน
อุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ศศิกาญจน์ สามัคคีรินทร์. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามหลักสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2553). คู่มือการประเมินข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้มีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะด้วยการบริหารสถานศึกษาตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะและเลื่อนวิทยฐานะตำแหน่งของผู้อำนวยการสถานศึกษาตำแหน่งของผู้อำนวยการสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. นนทบุรี : ประชุมช่าง.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). คู่มือสมรรถนะสำหรับข้าราชการของสำนักงานรัฐมนตรีและสำนักงาน ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

สำนักงานศึกษาจังหวัดลำปาง. (2563). คู่มือสมรรถนะข้าราชการ. ลำปาง : กลุ่มบริหารงานบุคคล.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล. (2562). แผนอัตรากำลังกรมสรรพสามิต 5 ปี. กรุงเทพฯ : ส่วนอัตรากำลังและระบบงาน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล.

สุดใจ ทศจันทร์. (2554). ปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุนิษา เพ็ชรจันทร์. (2560). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี โดอีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

สุพจน์ นาโพทอง. (2558). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุรัชย์ พรหมพันธุ์. (2554). ข้าทะเลสมรรถนะเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ : ปัญญาชน.

สุรศักดิ์ สุขเมธีวรกุล. (2557, เมษายน – มิถุนายน). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากลใน การบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สุทธิปริทัศน์, 28(86), 234 – 255.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจ โรงแรมเขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

- อัจฉรา พยัคฆ์เกษม. (2558). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอ
คลองขลุงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 2.
นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ. คุุณฉินพันธ์พุทธ
ศาสตร์คุุณฉินพันธ์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์
ราชวิทยาลัย.
- อากรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2553). Competency-Based training road map (TRM). กรุงเทพฯ : เอช
อาร์ เซนเตอร์.
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*.
New York : Wiley Interscience.
- Farah, M. J., & McClelland, J. L. (1991). A computational model of semantic memory
impairment: Modality specificity and emergent category specificity. *Journal of
Experimental Psychology*, 120(4), 339 – 357.
- Hay Group. (2004). *Generic Competency Dictionary for Internal Use*. New York :
Millennium Edition.
- Likert, R. A. (1932). *Technique for the Measurement of Attitude*. *Archives Psychological*.
22(140), 55.
- McClelland, D.C. (1991). Testing for competence rather than for intelligence. *American
Psychologist*, 28(1), 1-14.
- Shermon Ganesh. (2004). *Competency based HRM : A strategic resource for competency
mapping, assessment and development centres*. New delhi : Tata McGraw-Hill.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work Models for Superior
Performance*. New York : John Wiley & Sons.
- Yamane T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3 rd ed)*. New York : Harper and
Row.

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY



ที่ อว.๐๖๒๙.๙/๖๒๙๔

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.อารมณ เอี่ยมประเสริฐ

ด้วย นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.แสงจิตต์ ไตแสง

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นายธีระพล เจริญสุข และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ หานสุวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๒๖-๒๐๕๓



ที่ ขว.๐๖๒๙.๙/๖๒๗๔

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๓๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓


เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทำเป็นผู้ใช้ชื่อย่อในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน นางสาวลิณี แหมกลาง

ด้วย นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.แสงจิตต์ ไตแสง

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำ การค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นในตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำ การค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นายธีระพล เจริญสุข และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมชาติ สอนวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
โทร/โทรสาร ๐-๒๕๓๖-๒๖๖๓



ที่ อว.๐๖๒๔.๔/๖๗๔

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๓๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาว์วัน

ด้วย นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.แสงจิตต์ ไต่แสง

ในการนี้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่พิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้แล้ว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้เครื่องมือมีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบการจัดทำการค้นคว้าอิสระในโอกาสต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านรับเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ของ นายธีระพล เจริญสุข และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พนสุวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการบัณฑิตศึกษา
โทร/โทรสาร ๐-๓๖๓๖-๒๐๔๖

ภาคผนวก ข

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา บริหารธุรกิจ รุ่นที่ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเมินผลเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. อายุงาน

ส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. ด้านการบริการที่ดี
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
5. ด้านการทำงานเป็นทีม
6. ด้านการพัฒนาชุมชน
7. ด้านการคิดวิเคราะห์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาวิวัน
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. ดร.อารมณีย์ เขียมประเสริฐ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. นางสาวสินี แทนกลาง
ตำแหน่ง สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

ให้คะแนน + 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน - 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

$$\begin{aligned} \text{IOC} &= \text{ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ} \\ \frac{\sum R}{N} &= \text{ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ} \\ &= \text{จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

เกณฑ์

1. ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อความที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของ
บุคลากรกรมสรรพสามิต (รวม 3 คน)
แบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา บริหารธุรกิจ รุ่นที่ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
	-1	0	+1	
ส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร				
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์				
1. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด				
2. มีความมุ่งมั่น อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน				
3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี				
4. สามารถทำงานตามนโยบายเร่งด่วนได้				
5. รักษามาตรฐานการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ				
ด้านการบริการที่ดี				
1. ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจนถูกต้อง				
2. มีความกระตือรือร้นในการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี				
3. มีการให้บริการด้วยความโปร่งใสและเท่าเทียมกัน				
4. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันท่วงที				
5. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงาน				
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ				
1. มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น				
2. มีการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน				

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
	-1	0	+1	
3. มีการส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น				
4. ถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานอยู่เสมอ				
5. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน				
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม				
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม				
2. ทานยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของข้าราชการ				
3. ทานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด				
4. ชำรงไว้ซึ่งความถูกต้องและผลประโยชน์ของประเทศชาติ				
5. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน				
ด้านทำงานเป็นทีม				
1. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ				
2. มีความสามัคคีในหน่วยงาน โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว				
3. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน				
4. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน				
5. มีการรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม				
ด้านการพัฒนาชุมชน				
1. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน				
2. สามารถเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับคนในชุมชนต่าง ๆ ได้				
3. สามารถอธิบายกระบวนการพัฒนาชุมชนได้เป็นอย่างดี				
4. สามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาชุมชนได้				
5. สามารถนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนได้				
ด้านการคิดวิเคราะห์				
1. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี				

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
	-1	0	+1	
ด้านการคิดวิเคราะห์				
2. สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี				
3. สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี				
4. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี				
5. สามารถกำหนดแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อรองรับเป้าหมายขององค์กรในอนาคตได้				

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

PHRANAKHON SI AYUTTHAYI RAJABHAT UNIVERSITY



ที่ ๒๖๒๙.๙ / ๓๐๗

วันที่ ๒๑/๑๒/๕๒
ที่ ๑๕๓๖๘
เวลา ๑๙.๒๕

ที่ อว. ๐๖๒๙.๙ / ๓๐๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๓๐๐๑

ส่วนเวรกรรมสารส่งมา
เลขที่รับ ๑๕๐๗
วันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๒.๓๕

๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน อธิบดีกรมสรรพสามิต

สำนักงานราชทัณฑ์
เลขที่รับ ๑๕๐๗
วันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๒.๓๕

ด้วย นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "การพัฒนาลมรณะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คือ ดร.แสงจิตต์ ไชยแสง ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบ เพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อความสมบูรณ์ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ พานสุวรรณ)
ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

คุณชวรงค์
ผอ.รท. กศน. กศน. ๑๕
พื้นที่ต้นพระยาไชโย
ในท.ท. กศน. ๑๕

ส่วนเวรกรรมสารส่งมา
เลขที่รับ ๑๕๐๗
วันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ส่วนเวรกรรมสารส่งมา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
โทร/โทรสาร ๐-๓๕๐๒-๒๐๘๓

๑๙ ส.ค. ๒๕๖๓

ส่วนเวรกรรมสารส่งมา
เลขที่รับ ๑๕๐๗
วันที่ ๑๙ ส.ค. ๒๕๖๓

PHRANAKHON SIAYUTTHAYA PAPER

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต
ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำตอบที่ได้ในครั้งนี้จะป็นสารสนเทศสำคัญในการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างมาก และ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกท่าน ผู้ศึกษาค้นคว้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ธีระพล เจริญสุข

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) 4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
 5.ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท
 3. 15,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 – 3 ปี
 3. 4 – 6 ปี 4. 7 – 9 ปี
 5. มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 : สมรรถนะการทำงานของบุคลากร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายความว่า	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สมรรถนะการทำงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
A. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด					
2. มีความมุ่งมั่น อดทน ขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน					
3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
4. สามารถทำงานตามนโยบายเร่งด่วนได้					
5. รักษามาตรฐานการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ					
B. ด้านการบริการที่ดี					
1. ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจนถูกต้อง					
2. มีความกระตือรือร้นในการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี					
3. มีการให้บริการด้วยความโปร่งใสและเท่าเทียมกัน					
4. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันท่วงที					
5. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงาน					
C. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
1. มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น					
2. มีการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					

สมรรถนะการทำงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
3. มีการส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น					
4. ถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
5. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน					
D. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม					
2. ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของข้าราชการ					
3. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด					
4. คำนึกถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญ					
5. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน					
E. ด้านทำงานเป็นทีม					
1. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
2. มีความสามัคคีในหน่วยงาน โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว					
3. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน					
4. มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน					
5. มีการรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม					
F. ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร)					
1. มีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในองค์กร					
2. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรในองค์กร					
3. สามารถเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับคนในองค์กรได้					
4. สามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาบุคลากรได้					
5. สามารถนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรได้					
G. ด้านการคิดวิเคราะห์					
1. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี					

สมรรถนะการทำงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2. สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี					
3. สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
4. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. สามารถกำหนดแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อรองรับเป้าหมายขององค์กรในอนาคตได้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์งานที่สำเร็จตามเป้าหมายประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

2. การบริการด้านงานที่รับผิดชอบประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

3. ความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

4. หลักยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรมประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

5. การทำงานเป็นทีม ที่ใช้ความสามัคคีช่วยเหลือกันทำงานประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

6. การพัฒนาชุมชนที่ท่านช่วยเหลือสังคมประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

7. การคิดวิเคราะห์ด้านงานที่ท่านรับผิดชอบที่มีการตัดสินใจในการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยอะไรบ้าง

ข้อคิดเห็น.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ภาคผนวก

ผลประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา บริหารธุรกิจ รุ่นที่ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเมินผลเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
6. อายุงาน

ส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. ด้านการบริการที่ดี
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
5. ด้านการทำงานเป็นทีม
6. ด้านการพัฒนาชุมชน
7. ด้านการคิดวิเคราะห์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วันทนา เนาว์วัน
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. ดร.อารมณี เขียมประเสริฐ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. นางสาวสินี แหนกลาง
ตำแหน่ง สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2

PHRANAKHON SIAYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

ให้คะแนน + 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน - 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

$$\begin{aligned} \text{IOC} &= \text{ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของ
บุคลากรกรมสรรพสามิต (รวม 3 คน)

แบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้ศึกษา นายธีระพล เจริญสุข นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา บริหารธุรกิจ รุ่นที่ 17 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปรผล
	-1	0	+1		
ส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร					
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ ผู้บังคับบัญชากำหนด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. มีความมุ่งมั่น อดทน ขยันหมั่นเพียรในการ ทำงาน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการ ทำงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. สามารถทำงานตามนโยบายเร่งด่วนได้	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
5. รักษามาตรฐานการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	1	0	0	0.33	ไม่ สอดคล้อง
ด้านการบริการที่ดี					
1. ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการบริการชัดเจน ถูกต้อง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. มีความกระตือรือร้นในการบริการด้วย อัธยาศัยที่ดี	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
ด้านการบริการที่ดี					
3. มีการให้บริการด้วยความโปร่งใสและเท่า เทียมกัน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
4. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันที่ ที่	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
5. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปรผล
	-1	0	+1		
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
1. มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. มีการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. มีการส่งเสริมให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น	0	0	1	0.33	ไม่ สอดคล้อง
4. ถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้ร่วมปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
5. จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสาย งานต่าง ๆ ในหน่วยงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม					
1. ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใสและเป็นธรรม	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
2. ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของ ข้าราชการ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยอย่าง เคร่งครัด	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4. ชำรงไว้ซึ่งความถูกต้องและผลประโยชน์ ของประเทศชาติ	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
5. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านทำงานเป็นทีม					
1. มีการสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2. มีความสามัคคีในหน่วยงานโดยไม่คำนึงถึง ผลประโยชน์ส่วนตัว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. มีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในหน่วยงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปรผล
	-1	0	+1		
ด้านทำงานเป็นทีม					
4. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน	1	-1	1	0.67	สอดคล้อง
5. มีการรับฟังความคิดเห็นส่วนรวม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านการพัฒนาชุมชน					
1. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
2. สามารถเป็นผู้ประสานงานติดต่อกับคนในชุมชนต่าง ๆ ได้	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
3. สามารถอธิบายกระบวนการพัฒนาชุมชนได้เป็นอย่างดี	1	0	0	0.33	ไม่ สอดคล้อง
4. สามารถนำความรู้ที่มีไปพัฒนาชุมชนได้	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
5. สามารถนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชนได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ด้านการวิเคราะห์					
1. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี	0	0	1	0.33	ไม่ สอดคล้อง
2. สามารถวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3. สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
4. สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
5. สามารถกำหนดแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อรองรับเป้าหมายขององค์กรในอนาคตได้	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
รวม				0.79	สอดคล้อง

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความคงที่ในการวัด กล่าวคือ ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้ง ๆ ก็ตามจะได้ผลคงที่เสมอ อุปมาเหมือนตาชั่งที่สามารถบอกน้ำหนักของวัตถุก้อนหนึ่งเท่าเดิมไม่ว่าจะเอาวัตถุก้อนนั้นมาชั่งกี่ครั้งก็ตาม ตาชั่งนั้นก็มีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบใด ๆ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00

เกณฑ์การแปลผล

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูงเกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้

0.00 – 0.20 ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41- 0.70 ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 ความเชื่อมั่นสูง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร 2 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรตาม คือ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร กรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) มีดังนี้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	35

Item Statistics

สมรรถนะการทำงานของบุคลากร	Mean	Std. Deviation	N
ทำงานตามเป้าหมาย	4.3000	.53498	30
มุ่งมั่น อดทน ขยันหมั่นเพียร	4.3667	.55605	30
แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.9333	.63968	30
ทำงานตามนโยบายเร่งด่วน	4.0667	.52083	30
รักษามาตรฐาน	4.1000	.60743	30
ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	3.9667	.71840	30
กระตือรือร้นในการบริการ	4.2000	.55086	30
บริการด้วยความโปร่งใส	4.1333	.86037	30
ช่วยเหลืออย่างทันท่วงที	4.2000	.76112	30
ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ	4.2333	.67891	30
พัฒนาประสิทธิภาพ	4.1333	.68145	30
นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้	4.0000	.78784	30
ส่งเสริมการศึกษา	3.8667	.73030	30
ถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ	3.7000	.74971	30
จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.7667	.93526	30
รับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม	4.4333	.62606	30
ยึดมั่นในหลักการ	4.4000	.77013	30
กฎระเบียบวินัย	4.3667	.80872	30
รักษาผลประโยชน์ของชาติ	4.2000	.76112	30
จิตสำนึกที่ดี	4.3667	.66868	30
ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.0000	.78784	30
สามัคคีในหน่วยงาน	4.0000	.90972	30
มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.6333	.61495	30
แลกเปลี่ยนความรู้	3.9333	.78492	30
รับฟังความคิดเห็น	3.9667	.85029	30

สมรรถนะการทำงานของบุคลากร	Mean	Std. Deviation	N
ร่วมมือในกิจกรรม	3.6667	.80230	30
ประสานงานติดต่อ	3.8000	.88668	30
อธิบายกระบวนการพัฒนา	4.0333	.61495	30
นำความรู้ไปพัฒนา	3.7333	.86834	30
ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนา	3.9333	.78492	30
แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.8333	.59209	30
วางแผนและจัดลำดับความสำคัญ	4.1000	.75886	30
กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.0333	.71840	30
บริหารจัดการความเสี่ยง	4.0000	.64327	30
กำหนดแผนล่วงหน้า	3.7333	.73968	30

PHRANAKHON SI AYUTTHAYA RAJABHAT UNIVERSITY

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อและนามสกุล	นายธีระพล เจริญสุข
วัน เดือน ปีเกิด	15 มกราคม พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพ
ที่อยู่ปัจจุบัน	633/169 หมู่ที่ 2 ตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ข้าราชการพลเรือน
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 2
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัย สุวรรณภูมิ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2548	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวิชัย สุวรรณภูมิ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2550	บัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2564	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา