

การจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

สมชาย ลอยเลื่อน¹

Retrieved 7-07-2023;

Revised 11-08-2023;

Accepted 18-08-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการจัดการพัฒนาสมรรถนะ การทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบการจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 ราย ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านระดับการจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบการจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร; สมรรถนะการทำงาน; กรมสรรพสามิต

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

สังกัด¹ เจ้าพนักงานสรรพสามิตปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3

ที่อยู่: สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3 กรมสรรพสามิต ถ. นครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

อีเมล: yourmanchay32@gmail.com

Competency Developing Management Personnel Attached to Department

Somchay Loyluan¹

Abstract

The Objectives of this research were to 1) verified Competency developing management; personnel attached to Excise Department. 2) compare Competency developing management via respondents attitude's subtract by demographic factors. 3) explain correlation between critical success factors with competency developing management. This was quantitative research; sample were 376 personnel attached to Excise Department. Questionnaires were data collection tools. Analytical statistics were frequencies percentages mean standard deviation t test ANOVA F and Pearson correlation. Major findings were 1) competency developing management were highest level. 2) competency developing management via respondents attitude's subtract by demographic factors were statistical significant difference at .05 level. Correlation between critical success factors with competency developing management were highly statistical significant positive at '01 level.

Keywords: personnel development; performance; Excise Department

Type of Article: Research Article

Affiliation¹ Excise officials on duty Bangkok Area Excise Office 3

Address: Bangkok Area Excise Office 3, Excise Department, Nakhon Chai Si Road, Nakhon Chai Si Subdistrict, Dusit District, Bangkok 10300

E-mail: yourmanchay32@gmail.com

บทนำ

การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ (Competency) เป็นกระบวนการลงทุนในบุคลากรที่ทำให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถ มีความชำนาญและเชี่ยวชาญ เป็นการสร้างทุนมนุษย์ให้กับองค์กร ให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและสร้างควมยั่งยืนให้กับองค์กรในระยะยาว โดยการพัฒนาบุคลากรนั้นสามารถทำได้โดยการฝึกอบรม การศึกษา เทคโนโลยีและการวิจัย หรือการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในองค์กรนั้น ๆ (Knowledge management: KM) เพื่อให้เกิดการถ่ายโอนองค์ความรู้หรือกระบวนการทำงานจากผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรสู่บุคลากรในองค์กรเอง และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ และสร้างทุนมนุษย์ไปแข่งขันกับองค์กรอื่นต่อไป (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2555 หน้า 108) ซึ่งจะส่งผลต่อการช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและความรวดเร็วในการทำงานของบุคลากร ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความเจริญเติบโตอย่างมั่นคง

บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจะทำให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในหน้าที่การงาน และมีความรอบรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลง ทำให้บุคลากรดังกล่าวเป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าขององค์กร นอกเหนือจากการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายแล้ว ยังทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้อีกด้วย นอกจากนั้นแล้วในยุคที่การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างรวดเร็ว ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กรด้วย ยกตัวอย่าง เช่น ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการทำงาน ส่งผลกระทบต่อระดับการศึกษาพื้นฐานที่ต้องใช้ในการทำงานด้วย โดยอัตราการเติบโตของงานที่ใช้วุฒิการศึกษาที่ไม่สูงจะลดน้อยลง โดยถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น ขณะทำงานที่ต้องอาศัยวุฒิการศึกษาที่สูง (ระดับอุดมศึกษาขึ้นไป) ยังคงมีการเติบโตอยู่ จากข้อมูลทั้งหมดทำให้เห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ความท้าทายที่สำคัญทั้งสำหรับองค์กรและบุคลากร คือ การปรับและเปลี่ยนแปลงบุคลากร (workforce transition) โดยเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มีทักษะใหม่ ๆ เพราะในทุกการเปลี่ยนแปลงอาจจะมียานชนิดใหม่ ๆ ที่ต้องอาศัยทักษะใหม่ ๆ มาทดแทนอยู่เสมอ ในส่วนของบุคลากรเองก็ต้องวางแผนพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในงานที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน และควรหาหนทางเพิ่มทักษะใหม่ ๆ ที่จะให้มีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ (รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์, 2564)

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการเพื่อนำมาพัฒนาประเทศ ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำการจัดเก็บภาษีเพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม และพลังงาน มีเป้าหมายที่จะมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีคุณภาพที่พร้อมจะรองรับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตได้ ซึ่งปัญหาที่พบทั่วไป คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณลักษณะตามตัวชี้วัดสมรรถนะได้นั้น จะต้องใช้ทั้งรูปแบบการฝึกอบรมที่หน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้จัด ให้มีการพัฒนาทักษะความคิดและการปฏิบัติของหัวหน้างาน โดยการสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และที่สำคัญ

คือ ต้องให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเองด้วย แต่พบว่า ในข้อเท็จจริงมักจะไม่ค่อยได้ทำกัน เหลือเพียงแนวทางเดียว คือ การฝึกอบรมที่จัดโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความล่าช้าและมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรและการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการตอบสนองความต้องการของกรมสรรพสามิต และเพื่อเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ระบบงานมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตอยู่ในระดับมาก
2. การจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต เป็นไปในเชิงบวก

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิต ประกอบด้วย

(1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากร

ความหมายของสมรรถนะ

วิมาน วรรณคำ (2558, หน้า 60) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

รัชนี ภรณ์ คุปรัตน์ (2559, หน้า 19) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ หลัก 3 ประการ ดังนี้ 1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องคร่ำครึต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง 2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน 3. พฤติ

นิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปในชีวิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่ต้องการ

นพดล เพชระ (2557, หน้า 14) ได้สรุปความหมาย สมรรถนะว่า เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีส่งผลให้องค์กรพัฒนาขึ้น

เบญจพร วรรณภูมิภัก และ บุญเลี้ยง ทุมทอง (2560, หน้า 11) ได้สรุปความหมาย สมรรถนะว่า คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิดตลอดจนคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ สร้างผลงานได้โดยเด่นกว่าบุคคลอื่นๆ และเกิดผลงานสูงสุดตามต้องการ

พรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ (2559, หน้า 14) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่เกิดจากความรู้ เจตคติหรือคุณลักษณะแต่ละบุคคล อันเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง ตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้สมรรถนะต้องสามารถวัดได้สังเกตและสามารถพัฒนาได้

Shermon, 2004 (อ้างถึงใน กิตติคุณ ตั้งคำ, 2556, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ 2 ความหมาย คือ 1. สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ 2. สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Spencer and Spencer (1993, pp. 11) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะส่วนลึกที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลกับประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐาน และหรือผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าในการทำงานหรือในสถานการณ์หนึ่ง

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

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น อาจพอสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มคนตามความสามารถที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะส่วนลึกที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลในแต่ละบุคคลใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของสมรรถนะ

เบญจมาศ ชวตานุช (2560, หน้า 9-10) ได้จัดแบ่งสมรรถนะเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนโดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์

2. สมรรถนะในหน้าที่ (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ หรือ ที่เรียกว่า ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง (2563, หน้า 14) จำแนกสมรรถนะได้ 5 ประเภท

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะของแต่ละคนที่เป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของนักแสดงที่มีชื่อเสียง ความสามารถของนักดนตรี นักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักบัญชีก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เจเนอรัลมอเตอร์ มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ หรือบริษัท ทีโอเอ มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลักคือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลักคือการสื่อสารการวางแผน การบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนกันแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกันแต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล การที่องค์กรต้องกำหนดให้มีสมรรถนะต่าง ๆ ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรต้องการ เนื่องจากจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีและส่งผลถึงองค์กร ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ในที่สุด ตัวอย่างเช่น การกำหนดให้การบริการที่ดีเป็นสมรรถนะของข้าราชการทุกคน เพราะหน้าที่หลักขององค์กรภาครัฐ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ถ้าข้าราชการทุกคนมีการให้บริการที่ดีก็จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีเหมือนกันทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใด หรือระดับตำแหน่งใดก็ตาม 2) สมรรถนะ ตามสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถ ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามสายงาน 3) สมรรถนะตามบทบาท (Role Competency) คือ สมรรถนะที่บุคคล ในระดับบริหารจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่และบทบาทการเป็นผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Nadler, L. (1984, pp. 9) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง การจัดการดำเนินงานให้บุคลากร ได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ช่วงระยะเวลาหนึ่งอันที่จะนำมาซึ่ง การปรับปรุงความสามารถในการทำงานและส่งเสริมความก้าวหน้า ซึ่งถือเป็นกระบวนการการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ของทรัพยากรมนุษย์เพื่อเอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ และช่วยเสริมสร้างความเจริญเติบโตของทั้งทรัพยากรมนุษย์และองค์กรในปัจจุบันและอนาคต โดยแบ่งกิจกรรมสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ การศึกษา (Education) การฝึกอบรม (Training) และการพัฒนา (Development)

Bohlander, Snell and Sherman (2010, pp. 726) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์จะต้องได้รับการเสริมสร้างพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญใน 3 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และความสามารถ (Abilities)

แสงเดือน เรือนคำ (2564, หน้า 11) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

วิธีการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร สามารถจำแนกประเภทต่างๆ ได้หลายอย่าง (จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559, หน้า 17) ได้กล่าวถึงกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร สามารถจำแนกได้เป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

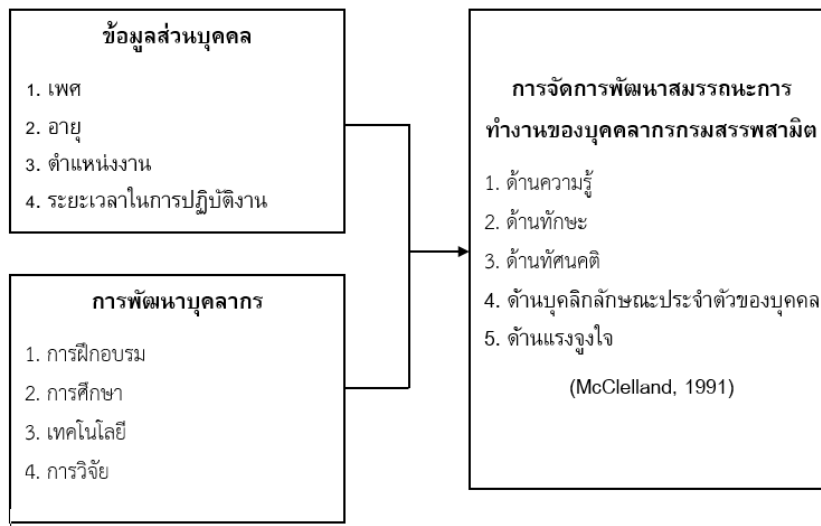
1. กิจกรรมที่ให้ความรู้ประสบการณ์และปรับปรุงทัศนคติในงาน
 - 1) การฝึกอบรม (Training)
 - 2) การสอนงาน (Job Instruction & Coaching)
2. กิจกรรมการบริหาร ได้แก่
 - 1) การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Transfer)
 - 2) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
 - 3) การทดลองเวียนงาน หรือให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย (Under Study)
 - 4) การรักษาการแทน (Acting)
 - 5) การให้ทำหน้าที่ในคณะกรรมการ (Committee)
 - 6) การดูงาน (Study Tour/Visit)
 - 7) การเพิ่มความรับผิดชอบ (Job Enrichment)
 - 8) การมอบหมายงานพิเศษ (Special Assignment)
 - 9) การจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (QC. Cycle)
 - 10) การจัดเปลี่ยนรูปแบบองค์กร
 - 11) การให้ร่วม คณะทำงาน (Working Group)
3. กิจกรรมการศึกษาต่อเนื่อง ได้แก่
 - 1) การให้ทุนการศึกษา
 - 2) การส่งเสริมการศึกษาส่วนตัว

4. กิจกรรมการแสวงหาความรู้ในหน้าที่ ได้แก่

- 1) การจัดโปรแกรมการศึกษา
- 2) การให้คู่มือในการปฏิบัติงาน
- 3) การมอบหมายให้วิจารณ์หนังสือ
- 4) การจัดวารสารทางวิชาการ ในสาขาอาชีพให้อ่าน
- 5) การส่งเอกสารให้ทารายงานสรุปส่งอยู่เสมอ
- 6) การส่งเข้าประชุม หรือเป็นสมาชิกชมรมทางวิชาชีพ

ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคล เพื่อจะได้ดำเนินการให้การตอบสนองได้ถูกต้องตรงกับเป้าหมายขององค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 ราย ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมาตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 และตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และมีระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะของการทำงาน โดยรวม

สมรรถนะของการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรู้	4.34	0.55	มากที่สุด
2. ด้านทักษะ	4.30	0.55	มากที่สุด
3. ด้านทัศนคติ	4.34	0.60	มากที่สุด
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	4.39	0.60	มากที่สุด
5. ด้านแรงจูงใจ	4.11	0.74	มาก
รวม	4.30	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าความเห็นของบุคลากรกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.30 , S.D. = 0.51) หากพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะของการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน และระดับมากจำนวน 1 ด้าน โดยมีความเห็นด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.39 , S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ (\bar{X} = 4.34 , S.D. = 0.60) ด้านความรู้ (\bar{X} = 4.34 , S.D. = 0.55) ด้านทักษะ (\bar{X} = 4.30 , S.D. = 0.55) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านแรงจูงใจ (\bar{X} = 4.11 , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ

สมรรถนะการทำงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=129)		หญิง (n=247)			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความรู้	4.36	0.52	4.33	0.57	0.63	0.53
2. ด้านทักษะ	4.31	0.52	4.29	0.57	0.31	0.76
3. ด้านทัศนคติ	4.35	0.56	4.33	0.63	0.22	0.83
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	4.38	0.58	4.40	0.61	-0.22	0.83
5. ด้านแรงจูงใจ	4.13	0.69	4.10	0.76	0.46	0.64
รวม	4.31	4.06	4.29	0.54	0.34	0.74

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะการทำงานของบุคลากร กรมสรรพสามิตที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า 0.05 จึงกล่าวได้ว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และด้านแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่ 1 ระดับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตอยู่ในระดับมาก

สมมติฐาน ที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลา ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต แตกต่างก็มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.3 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.4 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต” ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต

พบว่า สมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ เนียมเล็ก (2562) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบังคับการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบังคับการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีศักยภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2) ผลการเปรียบเทียบข้อมูลสมรรถนะการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอร์ตันดา ศิลาโรจนสมบัติ (2559) การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย โดยผลการวิจัย พบว่า เพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น และงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยผลการวิจัย พบว่า เพศที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

2.2) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐภรณ์ ฤทธิ์เจริญ (2561 หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานบุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช เนียมสิน (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 41-50 ปี มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงกว่ากับข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 21-30 ปี ส่วนข้าราชการตำรวจที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.3) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี โดยผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ไอร์ตันดา ศิลาโรจนสมบัติ (2559, หน้า

87-88) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.4) บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช เนียมสิน (2560) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี โดยผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผล การศึกษาไม่สอดคล้องกับ อาริยา จารุภูมิ (2559) ได้ศึกษาการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์สารสนเทศ84 และการ สื่อสาร สำนักงาน ปลัดกระทรวงการคลัง โดย ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน

2.5) การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ซึ่งการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นในการพัฒนาบุคลากร ในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี ด้านการศึกษา และด้านการวิจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัสริญา แก้วมุกค์ (2560) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนประเภทกิจการผลิตภัณฑ์ผ้าทอในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนประเภทกิจการผลิตภัณฑ์ผ้าทอในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. กรมสรรพสามิต ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. กรมสรรพสามิต ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี
3. กรมสรรพสามิต ควรมีการสร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมในการทำงานร่วมกัน โดยสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้มีความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในตัว

4. กรมสรรพสามิต ควรมีการคัดเลือกบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานที่สามารถควบคุมอากรมณีได้ เมื่อมีประชาชนมาดำเนินการปฏิบัติงาน

5. กรมสรรพสามิต ควรเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน จากความคิดเห็นของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพสามิต

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาเทคโนโลยี การวิจัย เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการนำไปศึกษาวิจัย เพื่อขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557) *คู่มือการกำหนดสมรรถนะสำหรับข้าราชการส่วนท้องถิ่น*.

กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560) *คู่มือคำอธิบายสมรรถนะของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*.

กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง. (5 เมษายน 2565) *เรื่อง กำหนดแบบคำขอจดทะเบียนสรรพสามิตคำขอรับใบแทนใบทะเบียนสรรพสามิต คำขอย้ายหรือเลิกหรือโอนกิจการ และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการจดทะเบียนสรรพสามิต. ประกาศกรมสรรพสามิต.*

กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง. (5 เมษายน 2565) *เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการแจ้งราคาขายปลีกแนะนำและราคาค่าบริการ พ.ศ. 2560 (ฉบับที่ 4). ประกาศกรมสรรพสามิต.*

กิตติคุณ ตั้งคำ. (2556) *สมรรถนะของข้าราชการสายการทูต : ศึกษากรณีกรมอาเซียน. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.*

เกษมชาติ นเรศเสนีย์. (2565) *ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, ประจวบคีรีขันธ์.*

คณะทำงานยกร่างจรรยาบรรณนักวิจัย. (2540) *รายงานการยกร่างจรรยาบรรณนักวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.*

จิตติมา อัครธิติพงศ์. (2556) *เอกสารประกอบการสอน. วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.*

จินต์จุฑา จันท์ประสิทธิ์. (2559) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.*

- ณัฐธัญญา รักชาวงค์. (2558). *การพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- ณัฐภรณ์ ฤทธิเจริญ. (2561) *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานบุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธวัช เนียมสิน. (2560) *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพมหานคร.
- นพดล เพชระ. (2557) *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของครูโดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมแบบ AIC โรงเรียนวัดโคกทราย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุขฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารนวัตกรรมการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.
- นัชรินทร์ แสนบุญศิริ. (2557) *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- พชรวิทย์ จันท์ศิริสิริ. (2559) *การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560. (1 เมษายน 2565) *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 134 ตอนที่ 32 ก หน้า 3
- พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์. (2555) *การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน : พื้นฐานการศึกษาด้านเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยสัมพันธ์.
- พิมพ์ชนก ไชยรัตน์. (2562) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- ภัทร พจน์พานิช. (2560) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 หลักสูตรป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60*. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, กรุงเทพมหานคร.
- ภัสณีญา แก้วมุกค์. (2560) *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนประเภท กิจการผลิตภัณฑ์ผ้าทอในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมมหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

- รัชณี ภรณ์ คุปรัตน์. (2559) *การพัฒนาสมรรถนะของอาสาพัฒนาชุมชนในการพัฒนาชุมชน ตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.
- วิมาน วรรณคำ. (2558). *การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.
- ศิริรัตน์ เจือไธสง. (2555) *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- สมศักดิ์ เนียมเล็ก. (2562) *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบังคับการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ*. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552) *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561) *การพัฒนาสมรรถนะหลัก (สำหรับข้าราชการใหม่)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง. (2563) *คู่มือสมรรถนะข้าราชการ (Competency) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง*. ลำปาง: สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557) *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.
- อรจิรา รื่นเจริญ. (2561) *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี*. ปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- อัศวิน แสงทองคำ. (2557) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- อารีญา จารุภูมิ. (2559) *การศึกษาศมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

- ไอรัดน์ดา ศีลาโรจนสมบัติ. (2559) *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นเพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- Best. J. W. and Kahn J.V. (1993). *Research In Education*. 7 th ed. Boston, M.A.: Allyn And Bacon.
- Bohlander, G., Snell, S. & Sherman. (2010) *A. Managing human resources*. New York: South-Western College.
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: Wiley Interscience,
- Ganesh Shermon. (2004). *Competency based HRM : a strategic resource for competency mapping, assessment and development centres*. New delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Kenneth N. Wexley, Gary P. Latham. (1983). *Developing and Training Human Resources in Organizations*. The Academy of Management Review. Vol. 8, No. 1.
- Leonard Nadler. (1970). *Feveloping Human Resources*. Houston: Gulf
- Leonard Nadler. (1980). *Corporate Human Pesources Development*. New York: American For Training and Development.
- McClelland, D.C. (1991). *Testing for Competence rather than for Intelligence*. American: Psychologist.
- Nadler, L. (1984). *The Handbook of Human Resource Development*. Wiley, New York
- Szilagyi, Andrew D. (1984) *Management and Performance*. 3 " ed. Glenview. Scot: Foresman,
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3“Ed. New York: Harper and Row Publications.