

การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางดิจิทัล
ของบุคลากรกรมสรรพสามิต

Personal Development Enhancing Digital Transformation Disruption of
the Excise Department Personnel

มนสิชา บุตรโพธิ์¹ และจิตติมา ให้อย่าง²

Monsicha Butpho¹ and Thitima Holomyong²

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต²

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Student of Master of Public Administration¹ Lecturer²

College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: Suphatt.yy@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 ราย ได้แก่ ข้าราชการ ส่วนกลางของกรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะเทคโนโลยีแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิตพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน กรมสรรพสามิต

Abstract

This research aimed to 1) verified Personal development enhancing digital transformation disruption Excise Department. 2) compare personal development enhancing digital transformation disruption by respondents 'attitude via demographic factors. 3) explain correlation between critical success factors with Personal development enhancing digital transformation disruption. This was quantitative research; sample were 250 officers of 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) Personal development enhancing digital transformation disruption were high level. 2) personal development enhancing digital transformation disruption by respondents 'attitude via demographic factors were statistical significant difference at .05 level. 3) correlation between critical success factors with personal development enhancing digital transformation disruption were statistical positive significant at .01 level.

Keywords: Personal Development, Transformation Disruption, Excise Department

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ต้องมีแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคส่วนของธุรกิจขององค์กร และของชุมชนแต่ละชุมชนเอง โดยภาครัฐต้องเน้นที่แผนพัฒนาคนของภาครัฐเป็นสำคัญ ตั้งแต่ข้าราชการการเมือง ข้าราชการประจำ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อให้เน้นเรื่องการมีจริยธรรม คุณธรรม และการให้การสนับสนุนภาคเอกชนและชุมชนเป็นหลัก สร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ในภาครัฐให้มีทุนสังคมมาก ๆ การสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าจะเกิดผลสำเร็จได้ภาคเอกชนต้องเป็นตัวขับเคลื่อน ภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุน การนำนโยบายไปปฏิบัติยังเป็นปัญหาหนักเพราะเมื่อตัวแผนนโยบายเองมีปัญหาการนำไปปฏิบัติก็ยังมีปัญหา เพราะปฏิบัติกันไปตามละทิศละทาง เสียเงินงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ กิจกรรมที่ควรจะได้รับ การสนับสนุน ก็ไม่ได้ งบประมาณถูกใช้ไปกับกิจกรรมที่ง่าย ๆ เพื่อให้เกิดผลงานว่าได้ทำแต่ไม่ได้คำนึงถึงผลของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง จึงทำให้คุณภาพทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ รับการพัฒนาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ (ภัทร พจน์พานิช, 2561) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเอง การทำงานขาดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การทำงานร่วมกันการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ความขัดแย้งในการทำงาน ความคิดเห็นที่ต่างกัน ดังนั้นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรก็คือ สมรรถนะ (Competency) โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่างๆจึงพยายามจะดึงเอาสมรรถนะของบุคคลออกมาใช้ให้มากที่สุด เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบัน ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความรู้ความสามารถและทักษะที่แต่ละคนทุ่มเททำเพื่อองค์กร ดังนั้น หากองค์กรใดมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ตั้งแต่การจัดระบบการสรรหาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด การมีระบบประเมินผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทน และเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ดีก็ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จได้ (ธีระพล เจริญสุข, 2564)

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561- 2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 – 2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและ

พัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรภาครัฐเพื่อจูงใจให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.), 2562; ประกาศแผนการปฏิรูปประเทศ, 2564)

โดยที่การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันได้ ประกอบกับบริบทพัฒนาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ต้องมีการทบทวนหลักการ แนวทาง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของการพัฒนาที่ต้องเน้นให้บุคลากรภาครัฐเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การสร้างระบบนิเวศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่ยืดหยุ่น ต่อเนื่อง พร้อมปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเร่งการเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) ให้มีศักยภาพ มุ่งพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นมืออาชีพและเป็นคนดีมีความสุข ภายใต้วัฒนธรรมของการทำงานที่มีมาตรฐาน โปร่งใส รับผิดชอบ รวดเร็ว เรียบง่าย สร้างความพึงพอใจ ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาบุคลากรโดยใช้สมรรถนะหลัก เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรด้านดิจิทัล ในการตอบสนองความต้องการของกรมสรรพสามิตเพื่อเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ระบบงานมีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดสมรรถนะถูกนำมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ทั้งในองค์การภาครัฐ และองค์การเอกชน เนื่องจากการแข่งขันในองค์กรยุคปัจจุบัน ได้เปลี่ยนแปลงจากการแข่งขันด้านเงินทุนซึ่งแสวงหาได้ง่ายจากหลายวิธีการและแหล่งที่มา มาเป็นการแข่งขันที่ “คน” หรือพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสร้างโอกาสและความสำเร็จให้กับองค์กร จึงพัฒนาแนวคิดการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามแนวสมรรถนะ (Competency – Based Human Resource Management) โดยนักวิชาการ Boyatzis, R. (1982) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเบื้องต้นที่อยู่ภายในบุคคล หมายรวมถึง แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะ (Trait) ทักษะ (Skill) มโนทัศน์ต่อตนเอง (Self – Image) บทบาททางสังคม (Social Role) และความรู้ (Knowledge) ที่บุคคลใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของสมรรถนะ

McClelland, D. C. (1953) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท เมื่อพิจารณาโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ สมรรถนะ 2 ประเภทนี้ ได้แก่ สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ความรู้หรือทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่ได้แยกผู้ปฏิบัติงานดี ออกจากผู้ปฏิบัติงานปานกลาง สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีแต่ผู้ปฏิบัติงานปานกลางไม่มี เมื่อพิจารณาตามมุมมองสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ K-S-A

K: ความรู้ Knowledge หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้

S: ทักษะ (Skills) หมายถึงสิ่งที่จะต้องพัฒนา และฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทักษะจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ทักษะด้านการบริหาร/จัดการ (Management Skills) หมายถึงทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิด และการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ 2. ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานในแต่ละกลุ่มงานจะแตกต่างกัน

A: คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมา ตามแบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ McClelland, D. C. (1953) คุณลักษณะบุคคลออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็น เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น 2. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 3. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) ได้ให้รายละเอียดของสมรรถนะหลักในแต่ละด้าน ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึงความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือให้เกิดมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึงความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

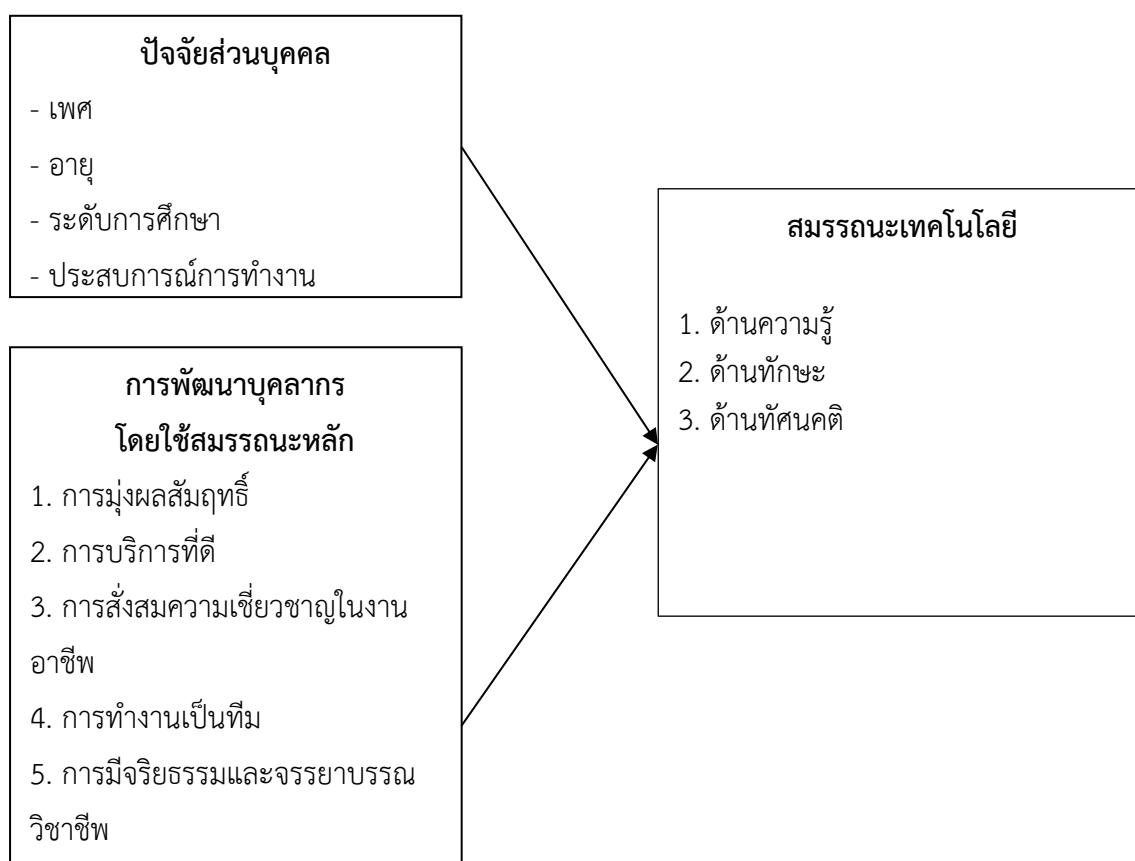
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึงความสนใจใฝ่รู้สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางดิจิทัลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้บูรณาการแนวคิดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ประการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การทำงานเป็นทีม และการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และศึกษาแนวคิดของ McClelland, D. C. (1953) เกี่ยวกับรูปแบบของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานกรมสรรพสามิต เฉพาะส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) รวมทั้งสิ้น 665 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานกรมสรรพสามิต เฉพาะส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 250 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มประชากร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane, T. (1973) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 665 คน เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 โดยมีวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรทั้งหมด}$$

$$e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (0.05) หรือ 5\%}$$

แทนค่า ขนาดของประชากรที่ศึกษามีจำนวน 665 คน ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{665}{1+665(0.05)^2}$$

$$n = \frac{665}{1+1.663}$$

$$n = \frac{665}{2.663}$$

$$n = 249.72$$

ดังนั้น เพื่อให้ได้ตัวเลขเป็นจำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงกำหนดให้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง จำนวน 250 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประสบการณ์การทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามการพัฒนาศักยภาพที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต ตามแนวคิด การพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies) (สำนักงาน ก.พ., 2553) ประกอบด้วย 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5. การทำงานเป็นทีม จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามสมรรถนะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต ตามแนวคิดของ McClelland, D. C. (1953) ประกอบด้วย 1. ความรู้ 2. ทักษะ และ 3. คุณลักษณะ (ทัศนคติ) จำนวน 9 ข้อ

โดยที่แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) และได้

กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก ซึ่งคะแนนแต่ละข้อ แบ่งได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 1 การแบ่งเกณฑ์ระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น ผู้วิจัยจะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้สูตรภาคชั้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นที่แตกต่าง (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2534, หน้า 30) โดยใช้วิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าคะแนนพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากค่าคะแนนที่ได้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทราบถึงระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best, 1977 อ้างถึงใน พชรินทร์ โตะบุรินทร์, 2548 หน้า 108) ได้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การแบ่งเกณฑ์วัดระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุด โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามด้วยโปรแกรมจัดทำแบบสอบถามสำเร็จรูป (Google Form) แล้วส่งให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามด้วยตนเองและติดตาม ทวงถาม จนได้แบบสอบถามกลับมารบทั้ง 250 ชุด พร้อมตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้ง 250 ชุด บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อ

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.6 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ความเห็นของบุคลากรกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10 , S.D. = 0.46) หากพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความเห็นด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14 , S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X}$ = 4.10 , S.D. = 0.48) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะ ($\bar{X}$ = 4.05 , S.D. = 0.52) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่ 1 ระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

สมมติฐาน ที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิต แตกต่างกันมีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

1.4 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางดิจิทัลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิตโดยรวม อยู่ในระดับมาก และด้านความรู้ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ และด้านทักษะ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีศักยภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษา บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด พบว่า สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือ ด้านความรู้และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้ายคือ ด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลสมรรถนะเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระพล เจริญสุข (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรของกรมสรรพสามิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ต่างกัน

2.2 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน สมรรถนะเทคโนโลยี โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระพล เจริญสุข (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรทุกด้านไม่ต่างกัน

2.3 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีอายุระดับการศึกษาต่างกัน จะมีศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี โดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีระพล เจริญสุข (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน และงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต

ซึ่งการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะ

ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี ด้านการศึกษา และด้านการวิจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1.1 กรมสรรพสามิต ควรมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต

1.2 กรมสรรพสามิต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนากรอบแนวคิดในการทำงานยุคดิจิทัล ที่ช่วยให้บุคลากรเห็นโอกาสและความเป็นไปได้ในการใช้และดัดแปลงภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการทำงานและการใช้ชีวิต

1.3 กรมสรรพสามิต ควรมีการปลูกฝังและส่งเสริมบุคลากรให้มีความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมไม่เลือกปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ของสำนักงาน ก.พ. เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับบุคลากรกรมสรรพสามิต

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ในทุกตำแหน่งงานของกรมสรรพสามิต เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้ครบถ้วนทุกระดับตำแหน่งมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธีระพล เจริญสุข. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประกาศแผนการปฏิรูปประเทศ. (2564, 25 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 138 ตอนพิเศษ, หน้า 25.
- ภัทร พจน์พานิช. (2561). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.
- ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์. (2560). *สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตไฟฟ้า*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: ประชุมช่าง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.).

อรจิรา รื่นเจริญ. (2563). *การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: Wiley Interscience.

McClelland, D.C. (1953). *The Achievement Motive*. New York: Appleton-Century-Crofts.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.