

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร  
Competency Development For Excise's  
Personnel In Bangkok

ธีรพล เจริญสุข<sup>1</sup> | Teeraphon Charoensuk

แสงจิตต์ ไต้แสง<sup>2</sup> | Sangjit Taisang

## Abstract

Research on Competency Development of Excise Department Personnel in Bangkok It is intended to study Compare the competency development of Excise Department personnel in Bangkok And propose guidelines for competency development Population A total of 1,191 Excise Department personnel in Bangkok. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, and t-value. The results of the study showed that the overall performance was at the highest level is the adherence to the righteousness and the lowest level is Organization development Guidelines for competency development of Excise Department personnel showed that the achievement-oriented aspects The work should be

---

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา E-mail: tonyfang.c@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา E-mail: phdpoo@gmail.com

developed above the standard. Service Should focus on quality improvement Should be promoted Transparency in work Systematically and can be examined Team work There should be a focus on having participate in work towards achieving a common goal. Organization development Should be defined Guidelines for raising standards and analytical thinking There should be a systematic management plan.

**Keywords:** personnel competency development / Human Resource Management / Excise Department

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร และเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ การศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรกรมสรรพสามิตเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบด้วยค่าที การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวแปร (One – way ANOVA) หรือค่าเอฟ (F - test) ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาองค์กร แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการพัฒนาผลงานให้สูงกว่ามาตรฐาน ด้านการบริการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ ควรมีการส่งเสริมความโปร่งใสในการทำงาน อย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ด้านการพัฒนาองค์กร ควรมีการกำหนด แนวทางการยกระดับมาตรฐาน และด้านการคิดวิเคราะห์ ควรมีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบ

**คำสำคัญ:** การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การจัดการทรัพยากรมนุษย์ กรมสรรพสามิต

## บทนำ

ขอบเขตการศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มักกล่าวถึง สมรรถนะ (Competency) อย่างแพร่หลาย แต่วงวิชาการอาจมีความเข้าใจต่อประเด็นดังกล่าวคลาดเคลื่อน เช่นเดียวกับคำว่าศักยภาพ (Potential) หรือความสามารถ (Performance) การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง ปัจจุบันมีการแบ่งประเภทของสมรรถนะออกมามากมายหลายองค์ความรู้ แต่หนึ่งในการแบ่งประเภทที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ค่อนข้างมากก็คือการแบ่งสมรรถนะ 6 ประเภทดังนี้ 1. สมรรถนะส่วนบุคคล 2. สมรรถนะหลักตามความต้องการขององค์กร 3. สมรรถนะตามหน้าที่รับผิดชอบ 4. สมรรถนะทางด้านธุรกิจ 5. สมรรถนะด้านการจัดการ 6. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ การส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะ ยอดเยี่ยมขึ้น ย่อมทำให้บุคลากรเติบโตอย่างมีศักยภาพ และที่สำคัญจะส่งผลให้องค์กรพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้นได้เช่นกัน นั่นเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะมีประโยชน์หลายด้าน โดยเฉพาะประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (ธาดา รัชกิจ. 2562. สืบค้นจาก <https://th.hmote.asia/orgdevelopment/190624-competency/>)

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเอง การทำงานขาดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน รวมถึงการทำงานร่วมกัน การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ความขัดแย้งในการทำงาน และความคิดเห็นที่ต่างกัน ดังนั้น ปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ก็คือสมรรถนะ โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนา

ศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามจะดึงเอาสมรรถนะของบุคคลออกมาใช้ให้มากที่สุด เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตรการพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะที่แต่ละคนทุ่มเททำเพื่อองค์กร ดังนั้นหากองค์กรใดมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ตั้งแต่การจัดระบบ การสรรหาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด การมีระบบประเมินผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทน และเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ดีก็ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จได้ (เกษรา โชติช่วง, 2554 : 2)

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการและนำมาพัฒนาประเทศ ซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ มีวิสัยทัศน์เป็นองค์กรพลวัตเพื่อจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม มีเป้าหมายที่จะมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีคุณภาพที่พร้อมจะรองรับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตได้ซึ่งปัญหาที่พบทั่วไป คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณลักษณะตามตัวชี้วัดสมรรถนะได้นั้น จะต้องใช้ทั้งรูปแบบการฝึกอบรมที่หน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้จัดให้การพัฒนาทักษะความคิดและการปฏิบัติของหัวหน้างาน โดยการสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และที่สำคัญคือต้องให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยหัวหน้างานเป็นผู้มอบหมายและให้คำปรึกษาแนะนำ และทั้งนี้องค์กรจะต้องมีแนวคิดการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ด้วย แต่พบว่าในข้อเท็จจริง มักจะไม่ค่อยได้ทำกันในที่สุดก็เหลือเพียงแนวทางเดียวคือการฝึกอบรมที่จัดโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความล่าช้า และมีค่าใช้จ่ายสูง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรและการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการตอบสนองความต้องการของกรมสรรพสามิตเพื่อเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาทักษะความรู้

ความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ระบบงานมีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

สมรรถนะของบุคลากร 7 ด้านมีลักษณะ ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด
2. ด้านการบริการที่ดี คือ ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความใส่ใจการสร้างมาตรฐานการบริการ
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ การที่บุคลากรมีองค์ความรู้สามารถใช้เทคโนโลยีถ่ายทอดความรู้และเผยแพร่ความรู้
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรมและจริยธรรม คือ การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์สุจริต
5. ด้านการทำงานเป็นทีม คือ การทำงานเป็นทีมเวิร์ค ช่วยเหลือกัน การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์

6. ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของสังคม แนวคิดหลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน ความสัมพันธ์ทางด้านวัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อใช้ในชุมชน สังคม ประโยชน์สูงสุด

7. ด้านการคิดวิเคราะห์ คือ การวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ และสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ ระบุปัญหาหรือข้อมูลที่วิเคราะห์ให้ชัดเจน รวบรวม และประมวลผลข้อมูล พัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นได้

## ระเบียบวิธีการศึกษา

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกรมสรรพสามิตในระดับ ส่วนกลางประกอบด้วย ข้าราชการ 668 คน พนักงานราชการ 174 คน ลูกจ้างประจำ 47 คนและลูกจ้างชั่วคราว 302 คน รวมทั้งสิ้น 1,191 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2562 : 1)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มี จำนวน 300 คน ซึ่งเป็นบุคลากร กรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้าราชการ 168 คน พนักงานราชการ 43 คน ลูกจ้างประจำ 12 คนและลูกจ้างชั่วคราว 77 คน) โดยใช้สูตรคำนวณกรณีทราบจำนวน ประชากรที่แน่นอนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ตามแนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 : 125)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม

### 3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือตามกรอบแนวคิดโดยสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 สมรรถนะที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน (ภายในองค์กร) และด้านการคิดวิเคราะห์

แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็น ไว้ดังนี้ (Likert's Scale, 1932 : 140) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

เกณฑ์ การประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ แปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกวิธีลิเคิร์ต (Likert's Scale) ใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- |            |             |         |                                    |
|------------|-------------|---------|------------------------------------|
| ระดับคะแนน | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| ระดับคะแนน | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก        |
| ระดับคะแนน | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง    |
| ระดับคะแนน | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย       |
| ระดับคะแนน | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับบุคลากรของกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครโดยตรงด้วยตนเอง และนัดหมายวันที่จะไปขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ในกรณีที่ไม่ได้รับ แบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะติดต่อ

ประสานทางโทรศัพท์และส่งแบบสอบถามซ้ำต่อไปจนครบจำนวน ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครบ จำนวน 300 คน

2. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและข้อความครบถ้วนคัดเลือก เฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นต่อไป

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่นำไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 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) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในกรณีที่มีนัยสำคัญทางสถิติและใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD)



## สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

พบว่าประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 สถานภาพสมรสโสด 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 อายุงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

### 2. สมรรถนะของบุคลากร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือ 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 มีความสามัคคีในหน่วยงานโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว ( $\bar{X}$  = 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 สามารถกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}$  = 4.24) รองลงมา คือ สามารถวางแผนและ

จัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.20$ ) และน้อยที่สุด คือ สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ดี ( $X = 4.10$ )

### 3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนา สมรรถนะการทำงาน สรุปได้ดังนี้

3.1 จำแนกตาม เพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า บุคลากรของกรมสรรพสามิตที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรต่างกัน

3.2 จำแนกตาม อายุ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .743 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า บุคลากร กรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ทุกด้านไม่ต่างกัน

3.3 จำแนกตาม สถานภาพ ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มี สถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรทุกด้านต่างกัน

3.4 จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .054 ซึ่งมากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร ไม่ต่างกัน

3.5 จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .160 ซึ่งมากกว่า

ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน

3.6 จำแนกตาม อายุงาน ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ .527 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดดังนี้

4.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์งานที่สำเร็จตามเป้าหมาย บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กร

4.2 การบริการด้านงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความใส่ใจการสร้างมาตรฐานการบริการ

4.3 ความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การที่บุคลากรมีองค์ความรู้ สามารถใช้เทคโนโลยีถ่ายทอดความรู้และเผยแพร่ความรู้ มีการพัฒนาการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ

4.4 หลักยึดมั่นในความถูกต้อง ซอภธรรม และจริยธรรม บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส

4.5 การทำงานเป็นทีม ที่ใช้ความสามัคคีช่วยเหลือกันทำงาน บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่าการทำงานเป็นทีมเวิร์ค ช่วยเหลือกัน การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ร่วมแรงร่วมใจ

4.6 การพัฒนาชุมชนที่ท่านช่วยเหลือสังคม บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของสังคม แนวคิดหลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชน

4.7 การคิดวิเคราะห์ด้านงานที่ท่านรับผิดชอบที่มีการตัดสินใจในการทำงานแล้วประสบความสำเร็จ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการวางแผนการทำงานอย่างรอบคอบ และสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์

## อภิปรายผล

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชรมัย แก้วบรรจง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมาย การมีส่วนร่วม การกำกับดูแล รายงานความก้าวหน้า และผลงานวิจัยของจามรี บัวทุม (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับบมา ผลการศึกษาพบว่า (1) สมรรถนะหลักพนักงานเทศบาลตำบลทับบมา ในภาพรวม มีระดับสมรรถนะมาก

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับสมรรถนะมาก คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2. ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพจน์ นาโพทอง (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม ส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ และผลงานวิจัยของพิสมัย ชัยมหา (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงาน

อัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัชรมัย แก้วบรรจง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเรียงลำดับรายด้านที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จัดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้เข้ารับการพัฒนาถ่ายทอดองค์ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีแผนการพัฒนาศูนย์ และผลงานวิจัยของเพ็ญ จะชานรัมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรม ด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องขอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องขอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกษรา โชติช่วง (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมในระดับมาก ได้แก่ การอ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงชื่อเสียงของหน่วยงานและประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจส่งต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และผลงานวิจัยของ สุพจน์ 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 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และผลงานวิจัยของสุพจน์ นโนโตทอง (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

6. ด้านการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธมย์ แก้วบรรจง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตามทัศนะของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของชลารักษ์ นุชแดง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนารัฐบาล ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า สมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนารัฐบาลในภาพรวมสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างระหว่างสมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงพบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนารัฐบาล การบริการที่ดี

7. ด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลารักษ์ นุชแดง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชน การบริการที่ดีการงานเป็นทีม และจริยธรรม และผลงานวิจัยของวรรณรัตน์ ศรีกนก (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนากรอบสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่วนสมรรถนะการบริหารของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ ศิลปะการสื่อสารสูงใจ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ คักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจแก่ผู้อื่น

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน พบว่า เพศ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรต่างกัน และบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งฤดี สมประสงค์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการโยธา ผลการศึกษาพบว่า การปรับปรุงระบบบริหารงานและ



สมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิสมัย ชัยมहा (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และภูมิลำเนาต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผลจากแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์งานที่สำเร็จตามเป้าหมาย การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของชลาธิษณ์ นุชแดง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชน การบริการที่ดี การงานเป็นทีม และจริยธรรมมีความแตกต่างกัน การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิตด้านการบริการของด่านงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่าภารกิจหลักของ ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความใส่ใจการสร้างมาตรฐานการบริการและรับผิดชอบต่อการได้รับมอบหมายหน้าที่การทำงานจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา หล่อตระกูล (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าบริการวิชาการ งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งได้รับ มอบหมายภาระงานมาจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ไม่มีเวลาในการพัฒนาตนเอง ความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การที่บุคลากรมีองค์ความรู้ สามารถใช้เทคโนโลยีถ่ายทอดความรู้ และเผยแพร่ความรู้ มีการพัฒนาการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย ชัยมहा (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของ

บุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิตหลักยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สอดคล้องกับงานวิจัยของชาติรี เทียนทอง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค พบว่า บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ มีระดับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมควบคุมโรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่งต่างกัน มีสมรรถนะ ที่นำไปสู่ความสำเร็จของกองการเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพการดำรงตำแหน่งต่างกัน แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิตด้านการทำงานเป็นทีม ที่ใช้ความสามัคคีช่วยเหลือกันทำงาน บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่าการทำงานเป็นทีมเวิร์ค ช่วยเหลือกัน การรับฟังความคิดเห็นของกัน และกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ร่วมแรงร่วมใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรมัย แก้วบรรจง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 – 13 ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตามทัศนคติของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตามทัศนคติของผู้อำนวยการกลุ่มงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีตามทัศนคติของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก ตามทัศนคติของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชนที่ท่นช่วยเหลือสังคมของ

บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของสังคม แนวคิดหลักการและเป้าหมายของการพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับงานวิจัยของชลารักษ์ นุชแดง (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน กรมการพัฒนาชุมชน พบว่า สมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของ ข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชนในภาพรวมสมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การ พัฒนาชุมชน การบริการที่ดีการงานเป็นทีม และจริยธรรมมีความแตกต่างกัน การพัฒนา กรอบสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์ด้านงานที่ท่านรับผิดชอบที่มีการตัดสินใจในการ ทำงานแล้วประสบความสำเร็จ บุคลากรกรมสรรพสามิตเห็นว่า ควรมีการวางแผนการ ทำงานอย่างรอบคอบ และสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์สอดคล้องกับงานวิจัย ของวรรณรัตน์ ศรีกนก (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนากรอบสมรรถนะของ บุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากร วิทยาลัย พยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การ สั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่วนสมรรถนะการ บริหารของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การ คิดวิเคราะห์ ศิลปะการสื่อสารจูงใจ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ศักยภาพเพื่อนำการ เปลี่ยนแปลง การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจแก่ผู้อื่น

## เอกสารอ้างอิง

- เกษรา โชติช่วง. (2554). **การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดยะลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการปกครอง ท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จามรี บัวทุม. (2558). **สมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับมา**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ชลารักษ์ นุชแดง. (2555). **การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาติรี เทียนทอง. (2556). **แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธาดา รัชกิจ. (2562). **เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากร ส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ**. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2564 จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624competency/>
- พิชรมัย แก้วบรรจง. (2556). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- พิศมัย ชัยมหา. (2558). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เพ็ญ จะขานรัมย์. (2559). **สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- รุ่งฤดี สมประสงค์. (2558). **การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักเลขานุการสำนักงานโยธา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วรรณรัตน์ ศรีกัน. (2556). **การพัฒนากรอบสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก**. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล. (2562). **แผนอัตรากำลังกรมสรรพสามิต 5 ปี.**

กรุงเทพฯ: ส่วนอัตรากำลังและระบบงาน สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล.

สุพจน์ นาโพทอง. (2558). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการศาล**

**ยุติธรรม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม**

**เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา.** สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). **การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

Likert, R. A. (1932). Technique for the measurement of attitude.

**Archives Psychological, 3(1), 42-48.**

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis (3<sup>rd</sup> ed.).**

New York: Harper and Row Publications.

