

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
OFFICIALS COMPETENCY IN DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS,
LUANG PRABANG PROVINCE, LAO PDR

พอนไซ กุนละวง
Phonesay Kounlavong
ชาญยุท ชาญชนะ
Chanyut Hanchana
วิทยาลัยพิชญบัณฑิต
Pitchayabundit College

E-mail : phonexaykounlavong@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received) : 2 สิงหาคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ (Revised) : 3 กันยายน 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) : 4 กันยายน 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 115 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปของประชากร สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.37$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.65$) รองลงมาคือด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านทักษะ ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.60$) การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ 1. ควรจัดให้มีการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นก่อน

เข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่ และ 2. ควรจัดให้มีการเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

คำสำคัญ : สมรรถนะ, พนักงาน, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The main objective of this research was to study the performance of the foreign department staff of Luang Prabang Province. Lao People's Democratic Republic The population used in this research is the Foreign Affairs Department staff of Luang Prabang Province. Lao People's Democratic Republic of 115 people. Tool for data collection. It is a questionnaire consisting of 3 parts, statistics used in data analysis. Is descriptive statistics, ie number, percentage, mean and standard deviation for general population data The inferential statistics were T-test and F-test for comparing the level of performance of the foreign department staff of Luang Prabang Province. Lao People's Democratic Republic Classified by personal factors.

The results of the findings were as follows Level of performance in the performance of employees. Foreign Affairs Department, Luang Prabang Province Lao People's Democratic Republic Overall, it was at the moderate level ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.37$) and when considering each aspect, it was found that the side with the highest mean was personnel personality personality ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.65$). Work motivation ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.52$) and the side with the least mean value was skill ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.60$). A comparison of the level of performance of employees of the Foreign Affairs Department of Luang Prabang Province Classified by personal factors Overall, it was found that Length of work The difference was statistically significant at 0.05 level, sex, age, education level. Monthly income and status found no different. Recommendations about the development of employee performance Foreign Affairs Department, Luang Prabang Province The Lao People's Democratic Republic: 1. Should provide knowledge about the use of tools or equipment in the work more before entering the duties. And 2. Should provide additional skills in solving problems arising from operations so that they can be swift and accurate.

Keywords : capacity, employees, Performance Efficiency

1. บทนำ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมโลกน่านี้นักการโลกธุรกิจเปิดกว้างและมีการแข่งขันสูงมีการสื่อสารที่รวดเร็วการคมนาคมสะดวกรวดเร็วยังผลให้เกิดกระบวนการเดินทางเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งเชิงวิชาการและนันทนาการพักผ่อนหย่อนใจแต่ละประเทศมีการเดินทางเข้าออกของชาวต่างชาติจำนวนมาก สำหรับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวก็เช่นเดียวกันในแต่ละปีมีนักธุรกิจนักวิชาการตลอดจนนักท่องเที่ยวเดินทางมายังแขวงหลวงพระบางเพิ่มมากขึ้น ทำให้การติดต่อสัมพันธ์กับต่างประเทศมีความสำคัญมากขึ้น แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบางจึงเห็นความจำเป็นที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ และชาวต่างชาติและประชาชนที่มาติดต่องาน

การที่จะให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง แต่ละองค์ประกอบจะมีบุคคลหลายกลุ่มเป็นตัวจักรสำคัญ องค์ประกอบขององค์กรเหล่านั้นจัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ทรัพยากรดังกล่าว ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารงานบุคคล” เพราะบุคคล หรือบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงานหากปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้วการบริหารจัดการต่างๆ ก็จะมีประสิทธิภาพและองค์กรก็จะไม่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรหากองค์กรมีทรัพยากรที่มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่วเชื่อมั่นในตนเองและมีความสามารถแล้ว ย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพ และศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น สามารถวัดได้จากสมรรถนะในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล เนื่องจากสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน ของแต่ละบุคคล โดยวัดในด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ถ้าบุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้ และความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน และการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่แสดงผ่านพฤติกรรมซึ่งในความเป็นจริงแล้วความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้นที่มีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ว่าไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะ แรงจูงใจ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ที่ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่ไม่เกิดประสิทธิภาพ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค 2546, 21)

แผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบางเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ มีหน้าที่และขอบเขตสิทธิตามข้อตกลงว่าด้วยการจัดตั้งและการเคลื่อนไหวของแผนการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง โดยกำหนดหน้าที่ตามมาตรา 3 มีหน้าที่กำหนดไว้ 25 ข้อ และมีขอบเขตสิทธิตามมาตรา 4 กำหนดไว้ 6 ข้อ จากการทำงานร่วมกันในองค์กรพบว่าบุคลากรในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่ถดถอย ทำให้ผลการดำเนินงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทั้งที่เป็นงานประจำที่ทุกคนรับผิดชอบตามที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่มีบุคลากรบางส่วนที่แสดงความสามารถในการทำงานไม่เต็มความสามารถเท่าที่ควร อาจเป็นเพราะงานที่รับผิดชอบไม่ตรงกับความสามารถที่บุคลากรแต่ละคนถนัด หรือแสดงความคิดเห็นไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา หรือบุคลากรบางคนไม่ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อาจเป็นเพราะองค์การขาดสิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาตนเองให้ควบคู่ไปกับองค์กรนั่นเอง

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารของแผนการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง ได้สัมผัสกับบุคลากรแทบทุกคน รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด ทำให้เห็นประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต จึงมีความต้องการที่จะศึกษาและทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนการต่างประเทศแขวงหลวงพระบางเพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคลในการพัฒนาการทำงาน of พนักงานให้ก้าวหน้าต่อไป โดยผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้วจะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่เป็นเลิศทำให้

บุคลากรเกิดความร่าเริงพร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง 5 ด้านตามแนวคิดของ David C. McClelland (1973:105) คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัวของบุคลากร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเฉพาะพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง จำนวน 115 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคม – เดือนกันยายน 2563

4. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงผลตอบแทนเพิ่มสวัสดิการในการดำรงชีพเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานให้เกิดความร่าเริงมากขึ้นและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่เหมาะสมต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด
3. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนงานพัฒนาทักษะความรู้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นและเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอื่นต่อไป

5. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว รวมจำนวนทั้งสิ้น 115 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากประชากรทั้งหมด

6. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวแบบสอบถามนี้ สร้างโดยการพัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิด ของ David C. McClelland (1973:105) มาประยุกต์ใช้ โดยผู้ศึกษานำมาปรับปรุงให้เหมาะสม กับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีลักษณะเป็นการประเมินค่าระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง 5 ระดับ ดังนี้ คำตอบ คะแนน เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 เห็นด้วย 4 ปานกลาง 3 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1

การแปลผลคะแนนที่ได้ แบ่งตามเกณฑ์ช่วงคะแนนตามแนวคิดของ (BOOM,1968)

การแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับได้ดังนี้

การปฏิบัติระดับมาก คะแนน ร้อยละ 80 – 100 (ตั้งแต่ 4 คะแนนขึ้นไป)

การปฏิบัติระดับปานกลาง คะแนน ร้อยละ 60 – 79 (3.00 – 3.99 คะแนน)

การปฏิบัติระดับน้อย คะแนน ร้อยละ 0 – 59 (น้อยกว่า 3.00 คะแนน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

7. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (contents validity) ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินผลความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลขดังนี้

ค่า +1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

ผศ.ดร.โกศล สอดส่อง

ดร.บุญเหลือ บุปผามาลา

ดร.สุป็น สมสาร

แล้วนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of congruence) เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.66 เป็นข้อคำถาม

3. ประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ นำมาปรับปรุงแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try out) พนักงานสำนักงานมรดกโลก แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว จำนวน 30 คน

4. นำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) ของ Cronbach โดยได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 ขึ้นไป

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามแจกให้กับพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวโดยแจ้ง วัตถุประสงค์ในการดำเนินการครั้งนี้

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์

9. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจง ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตาราง

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test for Independent Samples) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ สถิติ F-test (One-way Anova) โดยการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างรายคู่เกิดขึ้น ผู้วิจัยต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน และแตกต่างกัน อย่างไร ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

3. ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะทางพัฒนาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาวที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เป็นความเรียง

10. ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 63.48 และเป็นเพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.52 อายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 และช่วงอายุน้อยที่สุดคือ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 และน้อยที่สุดคือประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 40,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 83.48 และน้อยที่สุด มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 66.96 และน้อยที่สุดคือหม้าย/หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 54.78 และน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52

2. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.37$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.65$) รองลงมาคือด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านทักษะ ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.60$)

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความรู้	3.56	0.64	ปานกลาง
2. ด้านทักษะ	3.13	0.60	ปานกลาง
3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	3.36	0.59	ปานกลาง
4. ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร	4.57	0.65	มาก
5. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	4.50	0.52	มาก
รวม	3.85	0.37	ปานกลาง

3. การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่

1. ควรจัดให้มีการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้นก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าท

2. ควรจัดให้มีการเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

3. จัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่ส่งผลต่อการมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูง

4. เพิ่มทักษะทางด้านการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น

5. ควรพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตลอดจนติดตามและประเมินผลงานของตนเองให้มีเกณฑ์เพื่อถือปฏิบัติ

11. อภิปรายผล

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.37$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร ($\mu = 4.57$, $\sigma = 0.65$) รองลงมาคือด้านแรงจูงใจในการทำงาน ($\mu = 4.50$, $\sigma = 0.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านทักษะ ($\mu = 3.13$, $\sigma = 0.60$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้ากรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ

จำกัด พบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สายไฟฟ้าไทย - ยาชากิ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ส่งผลปานกลาง เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางด้านทัศนคติเป็นอันดับแรกคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการแข่งกันกับตัวเอง และเพื่อนร่วมงานเพื่อการทำให้ตนเองมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีและได้รับพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะการทำงานเดิม ๆ ซ้ำ ๆ มายาวนานทำให้สมรรถนะที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในห้องเครื่องบรรจุเป้าหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากงานวิจัยของ กัลยา ศรีธิ ที่ว่าสมรรถนะทางด้านทัศนคติอาจมาจากการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรเกิดความคิดที่จะพัฒนาการทำงานตนเองให้มีสมรรถนะสูงมากขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง และเป็นส่วนหนึ่งในการนำพาให้ห้องเครื่องบรรจุเป้าหมาย (กัลยา ศรีธิ, 2553, อ้างในนิติ จันทภาค และ ภาวิน ชินะโชติ, 2559, หน้า 11) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา กลัปกูล (2562) ที่พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท็อปซิส จำกัด และในเครือ โดยรวม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนที่กำลังสร้างฐานะในกับตนเอง โดยที่สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานนั้นมีระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงทำให้อาจมีการเคลื่อนย้ายตำแหน่งหรือการเข้าออกที่บ่อยกว่าตำแหน่งอื่นๆ จึงส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาชากิ จำกัด พบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านทักษะ รองลงมาคือด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้น สุดท้ายคือด้านทัศนคติ

การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณา ทองมี และพิสิษฐ์ จอมบุญเรือง (2560) ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุทัยธานี พบว่าการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุทัยธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทของหน่วยงาน พบว่า หัวหน้าส่วนการคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุทัยธานีที่มีสาขาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประเภทของหน่วยงาน ต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

12. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ติดต่อดำเนินการและประเมินผลงานของตนเองให้มีเกณฑ์เพื่อถือปฏิบัติ

1.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ อย่างรวดเร็วและเต็มใจ
ตลอดจนปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 จัดให้มีการอบรมหลักสูตรที่ส่งผลต่อการมีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
ของตนเองสูง

1.4 จัดให้มีการเพิ่มทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง

1.5 ควรจัดให้มีการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น
ก่อนเข้าปฏิบัติงานตามหน้าที่

1.6 สร้างแรงจูงใจในเรื่องของสวัสดิการ การให้รางวัลแก่พนักงาน อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับ
การปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการ
ต่างประเทศแขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2.2 ควรศึกษาแนวทางการนาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกการต่างประเทศ
แขวงหลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะด้าน
อื่น ๆ

บรรณานุกรม

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: โกบอลคอนเซิร์น.

กัลยา ศรีธิ. (2553). การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอวัง จังหวัดลำปาง. งานค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์. (2552). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด
สาขาเอฟดีซี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยเสถียร พรหมศรี, น้ำพร ธนเศรษฐ, นิธิมา สมนาย และวิลาวัลย์ ท่วมโสภ. (2553). การพัฒนารูปแบบ
จิตสำนึกทางด้านการรักษาความปลอดภัยและแผนการฝึกอบรมพัฒนาสำหรับองค์การรักษา
ความปลอดภัย : กรณีศึกษาของสำนักข่าวกรองแห่งชาติ. รายงานการวิจัย สำนักข่าวกรอง
แห่งชาติ.

ชาติ จุลพันธ์. (2551). การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและพฤติกรรมการใช้อุปกรณ์
ป้องกันอุบัติเหตุ ในการทำงานของพนักงานสายการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ
บริษัทโรแยลชีรามิคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วีระภัทร ปิณฑะแพทย์. (2555). การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการ
บริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สนอง ชื่นรำพันธ์. (2553). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมือง. มาบ
ตาพุด อำเภอเมืองจังหวัดระยอง. ขอนแก่น: รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท.

McClelland, David C. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. American
Psychologist. Retrieved December 11, 2005, from www.ei. Haygroup.com.