

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ GUIDELINES FOR DEVELOPING PERSONNEL COMPETENCY IN THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY OF PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

กัญญาวิณัฬ เฟลด์แมน* และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ

Kanyavee Feldman* and Bampen Maitreesophon

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เพชรบุรี 76120

Program in Public Administration, Faculty of Public Administration and Social Studies,

Stamford International University, Phetchaburi 76120, Thailand

*Corresponding Author: E-mail: KANYAVEE_1979@hotmail.com

รับบทความ 13 ตุลาคม 2565 แก้ไขบทความ 10 มกราคม 2566 ตอบรับบทความ 2 กุมภาพันธ์ 2566 เผยแพร่บทความ มกราคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมวิธีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 117 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953

ผลการศึกษา พบว่า 1) สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการทำงานจริง ควบคู่กับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ กับบุคลากร ทั้งในรูปแบบปกติและในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ควรมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ปลุกฝังค่านิยมขององค์กร ควรมีสวัสดิการที่ดี ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่กระทำความดี มีความสามารถ ความขยัน

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การพัฒนาบุคลากร, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ABSTRACT

This mixed methods research aimed to examine 1) the competency level of personnel in the Provincial Electricity Authority (PEA) of Prachuap Khiri Khan Province, 2) factors for personnel development affecting the PEA personnel competency, and 3) guidelines for developing the PEA personnel competency. The sample consisted of 117 personnel, permanent employees, working in the Construction and Operations Department of the PEA in Prachuap Khiri Khan Province, and eight key informants. Data were analyzed by using descriptive and Inferential statistics methods, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple regression analysis. The overall alpha reliability coefficient of the questionnaire was overall at 0.953.

Research results revealed that: 1) the PEA personnel competency was at the highest level, 2) the factors for developing personnel in terms of technology and innovation, and training and seminars affecting the PEA personnel competency at the statistical significance level of .001 and .01, respectively, and 3) the guidelines for the development of the PEA personnel competency needing improvement covered the importance of transferring knowledge from practical work experiences, along with conducting continuous training on knowledge

and performance skills to perform tasks in various fields both in traditional and online formats. It was also essential to establish clear operational rules, cultivate organizational values, offer comprehensive welfare benefits, and recognize and support personnel who demonstrate excellence, abilities, and diligence.

Keywords: Competence, Personnel Development, Provincial Electricity Authority

บทนำ

สมรรถนะในการทำงานเป็นเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการสรรหา รักษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกลักษณะเฉพาะตรงตามตำแหน่งกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลตามที่คาดหวังไว้ (McClelland, 1973, pp. 1-14) ซึ่งในปัจจุบันมีการนำเอาระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ มาใช้อย่างมากมายในองค์กร และระบบสมรรถนะก็เป็นอีกหนึ่งระบบที่ได้รับความนิยมมากในการนำมาใช้กับงานบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นในองค์กร เนื่องจากระบบสมรรถนะสามารถช่วยให้บุคลากรทราบถึงสมรรถนะของตนเอง ทั้งในด้านของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะว่าอยู่ในระดับใด รับรู้ว่าตนเองมีจุดแข็งจุดอ่อนอย่างไรบ้าง และจะต้องพัฒนาตนเองในด้านใดบ้าง ทำให้บุคลากรทราบถึงพฤติกรรมมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง เพื่อที่จะพัฒนาตนเองให้ตรงกับความต้องการขององค์กรอันเป็นประโยชน์ในเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง ผู้บริหารที่นำเอาระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารก็จะทราบถึงสมรรถนะที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี และสามารถกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองได้รวมถึงใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญที่สุดมากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาสมรรถนะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะคนมีระบบสะสมความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นจึงเป็นหน้าที่ที่องค์กรจะต้องหาทางดึงเอาสมรรถนะต่าง ๆ ของคนที่เป็นบุคลากรอันทรงคุณค่านั้นออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (วรรณกร มณีจักร, 2562, หน้า 2)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority: PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีภารกิจในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2560, หน้า 1) และในส่วนของการวางแผนก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน้าที่ ดังนี้ 1) งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรองงานแก่กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง 2) งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า 4) งานก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า 5) งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง 6) งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า 7) งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า 8) งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า 9) งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ 10) งานบริการหลังการขาย 11) งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง 12) งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม 13) งานยานพาหนะและเครื่องมือกล 14) งานความปลอดภัยและชีวอนามัย 15) งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่ 16) งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) และ 17) งานสร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS ซึ่งแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการมีความรับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรวมทั้งวางแผน ตรวจสอบ สั่งการและให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้อง อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2564, หน้า 31-33) ดังนั้น พนักงานทุกคนจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะ หรือคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) แรงบันดาลใจ (Motive) ลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ทักษะ (Skill) มุมมองที่มีต่อภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) ซึ่งเป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982, p. 21)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนทิศทางขององค์กรตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Utility) โดยการสร้างระบบและกลไกเพื่อนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนาทักษะพนักงานด้านความรู้ (Hard Skill) และด้านอารมณ์ (Soft Skill) ส่งเสริมการสร้างและขยายผลการใช้งานนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น ตามแนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กรด้วยนโยบาย KEEN14 โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักด้านทรัพยากรบุคคล 4D: ที่จะสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนี้ 1) Developing "Growth Mindset" to cope up with change พัฒนาบุคลากรให้มี

Growth Mindset & Digital Mindset ปรับกรอบแนวคิดให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเรียนรู้และมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ๆ และงานที่ท้าทายเพื่อนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ใหม่แบบบูรณาการ 2) Implementing HR Dashboard ปรับเปลี่ยนการทำงานของบุคลากรโดยให้ความสำคัญของการใช้ข้อมูล เทคโนโลยี และคำนึงถึงผู้ใช้ระบบงานด้านทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสบการณ์เชิงบวก สามารถนำข้อมูลที่สำคัญด้านทรัพยากรบุคคล ไปวิเคราะห์สถานการณ์และประเด็นปัญหาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในระดับบริหารได้ 3) Managing Digital Talent จัดทำระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อตักตวงศักยภาพของบุคลากรกลุ่มสำคัญให้เป็นคนเก่งด้านดิจิทัลเพื่อสามารถสนับสนุนและเสริมสร้างให้ กฟผ. เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงรองรับธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอนาคต 4) Embedding Digital Culture พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสนับสนุนให้ทุกคนเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกกลุ่มบุคลากร เพื่อให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมสอดคล้องกับพฤติกรรมที่องค์กรมุ่งหวัง ทั้งในการดำเนินงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563, หน้า 1)

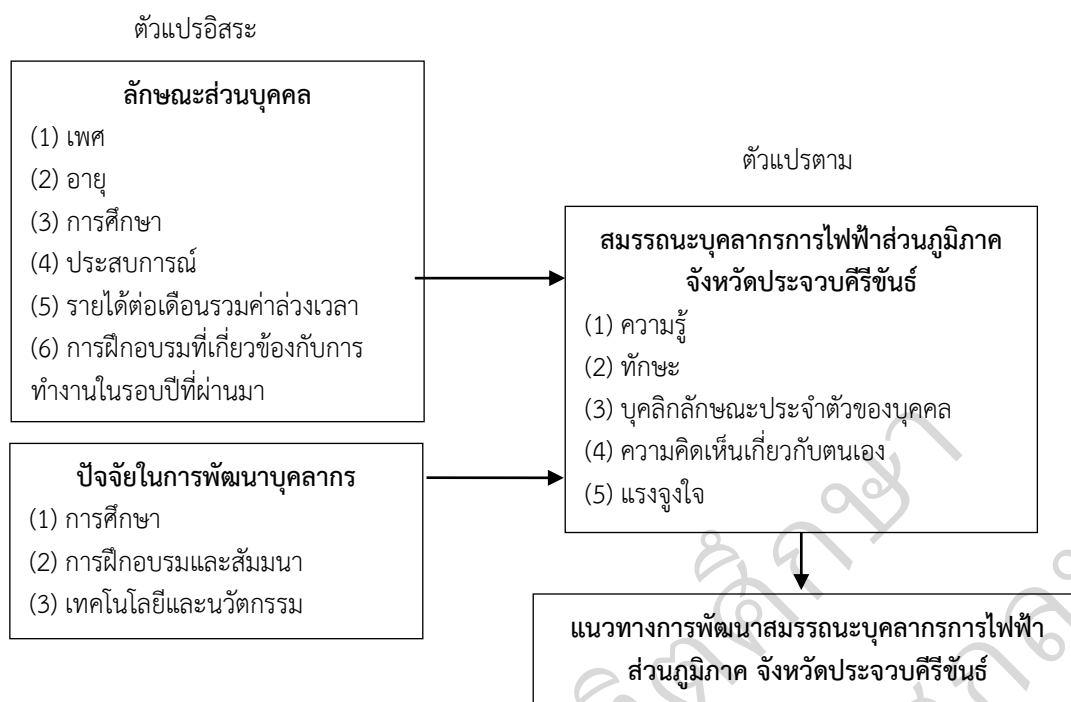
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้มีนโยบายในการเสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต โดยมีเป้าหมายเพื่อ 1) พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริมสร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร 2) พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลเตรียมความพร้อมในการทำงานและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล 3) พัฒนากลุ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็น HR Business Partner ให้มีสมรรถนะตามที่กำหนดไว้ ซึ่งมีกลยุทธ์การเสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต ดังนี้ 1) พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบนพื้นฐานของระบบสมรรถนะ (Competency) ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร และแผนปฏิบัติการดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม 2) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent) ให้มีทักษะที่สอดคล้องกับองค์กรคาดหวัง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563, หน้า 23) แต่เนื่องจากภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีมากมาย จนทำให้เกิดปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอและขาดคุณภาพ ปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ได้ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตรงตามความต้องการและขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรขาดสมรรถนะหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ขาดความรู้ความชำนาญ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึง ค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร (ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง, 2562, หน้า 79-90) ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาประยุกต์ให้บุคลากรแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานร่วมกัน และในขณะเดียวกันก็ต้องมีความรู้ ความสามารถของงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งความสามารถของบุคลากรแต่ละคนเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสมรรถนะขององค์กร เมื่อบุคคลมีความรู้ความสามารถ มีการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้า รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้ประยุกต์ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ แนนเดอร์ (Nadler, 1980, p. 5) ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีของ ไฮนิช โมเลندا และรัสเซล (Heinich, Molenda & Russell, 1993, p. 449) และทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมของ ชาปิโร (Shapiro, 2006, p. 42) มาเป็นตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรมและสัมมนา และ 3) เทคโนโลยีและนวัตกรรม และประยุกต์ทฤษฎีสมรรถนะของ แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973, pp. 1-14) สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1993, pp. 10-15) มาเป็นตัวแปรตาม คือ สมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และ 5) แรงจูงใจ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 11 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 117 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ข้อมูล ณ วันที่ 21 มีนาคม 2565) ซึ่งผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คือ ผู้จัดการแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพานน้อย 3) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกุยบุรี 4) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี 5) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามร้อยยอด 6) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลหนองพลับ 7) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยปากน้ำปราณ 8) สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน รวมทั้งสิ้น 8 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ 5) รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา และ 6) การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรมและสัมมนา 3) เทคโนโลยีและนวัตกรรม ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) บุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล

(Personal Characteristic of attribute/Traits) 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) 5) แรงจูงใจ (Motive) มีจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่จะเรียงคำถามใหม่ได้ หรือเปลี่ยนแปลงคำถามให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหา คือ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) บุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristic of attribute/Traits) 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) 5) แรงจูงใจ (Motive)

วิธีรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยใช้การเก็บข้อมูล ดังนี้ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 กับบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานในแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จาก 11 หน่วยงาน และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ สถิติ หรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ผลจากงานวิจัย และสิ่งตีพิมพ์ ทั้งใน และต่างประเทศ และ 3) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูล ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ประสบการณ์ 5) รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา และ 6) การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์คำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ 1) การศึกษา 2) การฝึกอบรมและสัมมนา 3) เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) บุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล (Personal Characteristic of attribute/Traits) 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) 5) แรงจูงใจ (Motive) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระ เกี่ยวกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงและเรียบเรียงให้เห็นถึงประเด็นสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล กับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติไคสแควร์ ในการทดสอบ (Chi-Square Test) สถิติไร้พารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) สถิติพารามิเตอร์ (Parametric Statistics) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนจากการวิเคราะห์ Multi Linear Regression Analysis เป็น Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ $1.5 \leq \text{Durbin-Watson} \leq 2.5$

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ด้านแรงจูงใจ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	σ	S.D.	ระดับสมรรถนะ	ลำดับที่
1. ความรู้	4.45	0.48	มากที่สุด	4
2. ทักษะ	4.46	0.48	มากที่สุด	3
3. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	4.63	0.44	มากที่สุด	1
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.43	0.48	มากที่สุด	5
5. แรงจูงใจ	4.53	0.46	มากที่สุด	2
รวม	4.52	0.40	มากที่สุด	

2. ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในภาพรวมส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ในภาพรวมส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร	สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.722	0.237	-	7.277	0.000***
1. การศึกษา	-0.035	.063	-0.055	-0.567	0.572
2. การฝึกอบรมและสัมมนา	0.229	0.083	0.315	2.769	0.007**
3. เทคโนโลยีและนวัตกรรม	0.431	0.068	0.538	6.380	0.000***

หมายเหตุ * $p \leq 0.05$ $R = 0.752$

** $p \leq 0.01$ $R^2 = 0.565$

*** $p \leq 0.001$ R^2 ปรับ = 0.553

$F = 48.930$

ระดับนัยสำคัญ = 0.000

Durbin-Watson = 1.816

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.752 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 55.30-56.50 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.816 คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ด้านการศึกษา 2) ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา

และ 3) ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ($\beta_{\text{เทคโนโลยี}} = 0.538$, Sig. = 0.000) ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ($\beta_{\text{ฝึกอบรม}} = 0.315$, Sig. = 0.007) และด้านการศึกษา ($\beta_{\text{การศึกษา}} = -0.055$, Sig. = 0.572) โดยมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา

จากตาราง สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$= 1.722 + 0.229 (\text{การฝึกอบรมและสัมมนา}) + 0.431 (\text{เทคโนโลยีและนวัตกรรม})$$

$\hat{Y}$ หมายถึง สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ในระดับปานกลางซึ่งมีค่า = 0.565

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม พบว่า ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการทำงานจริง ควบคู่กับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งในรูปแบบปกติและในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมที่หน่วยฝึกนครชัยศรี และการบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย แล้วนำมาเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาเพิ่มเติม ฯลฯ กอปรกับควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในแต่ละปีได้มีการกำหนดหลักสูตรการอบรมประมาณ 20-30 หลักสูตร โดยได้ให้ ผอ. ของแต่ละเขตเป็นผู้คัดเลือกเสนอชื่อผู้ที่มีความสามารถฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มขึ้น สามารถนำมาพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพมากขึ้น อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนด้านทักษะ ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีการทดสอบทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดูพัฒนาการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านบุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล ควรมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยบุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย เครื่องมือ และร่างกาย ฯลฯ ให้มีความพร้อมต่อการทำงานตลอดเวลา นอกจากนี้ควรมีการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนเป็นหลัก ส่วนด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองควรมีการปลูกฝังค่านิยมขององค์กร ให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่น สามารถปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งเน้นการให้บริการกับประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และพร้อมนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งควรมีการบูรณาการการทำงานระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ สำหรับด้านแรงจูงใจ ควรมีสวัสดิการที่ดี มีเงินเดือน เงินพิเศษ เบี้ยเลี้ยง ทุนการศึกษา ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่กระทำความดี มีความสามารถ ความขยัน โดยจะนำมาพิจารณาประเมินเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง นอกจากนี้ ควรมีการผลักดันให้ผู้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่องาน เพื่อให้สามารถเติบโตในสายงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเป็นอิสระ เน้นการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

4. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ 5-10 ปี มีรายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา 15,001-25,000 บาท และมีการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในรอบปีที่ผ่านมา 1-2 ครั้ง

5. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะ ส่วนบุคคล	สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์						
	ค่าสถิติ	ความรู้	ทักษะ	บุคลิกลักษณะ ประจำตัวของ บุคคล	ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ตนเอง	แรงจูงใจ	ภาพรวม
1. เพศ	χ^2	0.374	1.202	1.185	0.438	0.477	1.096
	Sig	0.415	0.274	0.138	0.402	0.394	0.289
2. อายุ	χ^2	7.153	4.741	4.582	6.014	4.791	5.298
	Sig	0.260	0.393	0.167	0.323	0.390	0.363
3. ระดับการศึกษา	χ^2	4.406	4.421	0.592	1.049	7.136	4.501
	Sig	0.311	0.310	0.449	0.492	0.154	0.305
4. ประสบการณ์	χ^2	3.986	6.896	2.706	4.021	3.336	9.635
	Sig	0.340	0.166	0.220	0.337	0.383	0.071
5. รายได้ต่อเดือน รวมค่า ล่วงเวลา	χ^2	7.799	8.273	10.458	7.899	5.894	4.460
	Sig	0.127	0.110	0.008**	0.123	0.418	0.308
6. การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานในรอบปีที่ผ่านมา การทำงาน	χ^2	4.534	1.979	5.890	1.711	3.807	3.102
	Sig	0.303	0.461	0.059	0.472	0.352	0.398

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P > .05$ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือน รวมค่าล่วงเวลา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ด้านการศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ ในภาพรวม มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลดีทั้งต่อบุคลากรและองค์กร ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทฤษฎีของ แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973, pp. 1-14) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ เป็นการอธิบายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ร่วมกันเป็นแรงผลักดันให้ บุคคลแสดงสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมรรถนะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ 1) ความรู้ (Knowledge) ได้แก่ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ทางด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น 2) ทักษะ (Skill) ได้แก่ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการออกแบบสร้างและออกแบบโปรแกรม ทักษะด้านการแพทย์และพยาบาลในการรักษา เป็นต้น 3) ความรู้เกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) ได้แก่ ทศตนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตัวเองเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) 4) อุปนิสัย (Trait) ได้แก่ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือ เขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ (Motive) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญาภา เอกวัตร (2556, หน้า 292) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัย

สนับสนุนสมรรถนะของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านความรู้รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญดา ชูก้อนทอง (2557, หน้า 395-404) วิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมากที่สุด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่สมัยใหม่เพื่อหาข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกองค์กรได้ มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมาก สำหรับสมรรถนะส่วนบุคคลลำดับรองลงมา คือ ด้านทักษะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การได้ทำงานที่ตนเองชอบเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่ง มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะที่พนักงานส่วนตำบลมีน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบ/กฎหมาย โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความรู้เกี่ยวกับ พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความรู้ในด้านการบริการ มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ของสมรรถนะส่วนบุคคลกับสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา อรุณภู่ (2557, หน้า 94-95) วิจัย เรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านความรู้ ด้านทักษะ อยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557, หน้า 63-64) วิจัย เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยรวมมีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านทักษะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุดา ประชุมทอง และกฤตชน วงศ์รัตน์ (2560, หน้า 146) วิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิตกับประสิทธิภาพขององค์กร บริษัท ผลิตน้ำผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิต บริษัท ผลิตน้ำผลไม้กระป๋องจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ในการผลิตรองลงมา คือ ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ด้านแรงจูงใจ และด้านทักษะในการผลิต ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิสพงศ์ จันทรนิล (2561, หน้า 229-246) วิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ความรู้ บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล ส่วนด้านทักษะความเชี่ยวชาญและแรงจูงใจ มีการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในภาพรวมส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ในภาพรวมส่งผลต่อสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา เป็นปัจจัยในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิสพงศ์ จันทรนิล (2561, หน้า 229-246) วิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ด้านความรู้ พบว่า ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1

กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และได้รับการฝึกอบรมเสริมทักษะภาษาต่างประเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คนพต มหพันธ์ (2560, หน้า 1-2) วิจัยเรื่องสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการภายหลังการ ฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับสมรรถนะภายหลังการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม พบว่า ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านความรู้ ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้จากการทำงานจริง ควบคู่กับการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งในรูปแบบปกติและในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมที่หน่วยฝึกนครชัยศรี และการบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย แล้วนำมาเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำไปศึกษาเพิ่มเติม ฯลฯ กอปรกับควรมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร ซึ่งในแต่ละปีได้มีการกำหนดหลักสูตรการอบรมประมาณ 20-30 หลักสูตรโดยได้ให้ ผอ. ของแต่ละเขตเป็นผู้คัดเลือกเสนอชื่อผู้ที่มีความสามารถมาฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติม นอกจากนี้ ควรมีการสนับสนุนทุนการศึกษาให้กับบุคลากรที่ต้องการศึกษาต่อ เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้เพิ่มขึ้น สามารถนำมาพัฒนางานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างสรรค์งานให้มีคุณภาพมากขึ้น อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ส่วนด้านทักษะ ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ฯลฯ นอกจากนี้ควรมีการทดสอบทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านบุคลิกลักษณะเฉพาะประจำตัวบุคคล ควรมีการประเมินในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยบุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีขั้นตอนการทำงานที่ปลอดภัยสูงสุด มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน เช่น การแต่งกาย เครื่องมือ และร่างกาย ฯลฯ ให้มีความพร้อมต่อการทำงานตลอดเวลา นอกจากนี้ควรมีการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำกับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนเป็นหลัก ส่วนด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองควรมีการปลูกฝังค่านิยมขององค์กร ให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่น สามารถปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งเน้นการให้บริการกับประชาชนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม และพร้อมนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งควรมีการบูรณาการการทำงานระหว่างกลุ่ม/ฝ่าย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ สำหรับด้านแรงจูงใจ ควรมีสวัสดิการที่ดี มีเงินเดือน เงินพิเศษ เบี้ยเลี้ยง ทุนการศึกษา ผู้บังคับบัญชาควรมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่กระทำความดี มีความสามารถ ความขยัน โดยจะนำมาพิจารณาประเมินเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง นอกจากนี้ ควรมีการผลักดันให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นต่องาน เพื่อให้สามารถเติบโตในสายงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานได้อย่างเป็นอิสระ เน้นการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะดา พิศาลบุตร (2559, หน้า 1324) วิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ ผลการวิจัย พบว่า การเพิ่มระดับสมรรถนะในแต่ละด้านและรวมทุกด้านของบุคลากรแต่ละคนสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การพัฒนาบุคลากรด้วยตนเองโดยปฏิบัติงานที่ทำอยู่แล้วให้ดีขึ้นกว่าเดิม การพัฒนาบุคลากรด้วยการศึกษาทั้งในระบบหรือนอกระบบ และการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เพื่อลดเวลาการเรียนรู้งานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การพัฒนาระดับสมรรถนะขององค์การโดยใช้วิธีเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากรแต่ละคนหรือเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากรโดยรวมขึ้นอยู่กับผลการวัดสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์การ วัตถุประสงค์และเป้าหมายขีดความสามารถขององค์การ ตลอดจนความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะของตนเองและความไม่พร้อมในการสนับสนุนเวลาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์การด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรทา มั่งคัม (2562, หน้า 1-15) วิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร คือ การฝึกอบรม และพัฒนาการมอบหมายงาน การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน การสอนงาน การมีพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาแนะนำ การติดตาม การทำกิจกรรมร่วมกัน การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดูงานนอกสถานที่ และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4. ลักษณะส่วนบุคคล ในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนรวมค่าล่วงเวลา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชนู เชื้อพรรณงาม (2563, หน้า 10-12) วิจัย เรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า การทดสอบสถิติเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความรู้และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ปัจจัยในการพัฒนาบุคลากร ในภาพรวม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีแนวทางและวิธีการ ที่ส่งผลให้บุคลากรแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น รวมถึงมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานและให้บริการ ประชาชน อันประกอบไปด้วย การศึกษา การฝึกอบรมและสัมมนา เทคโนโลยีและนวัตกรรม สอดคล้องกับทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ ของ แนนเดอร์ (Nadler, 1980, p. 5) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้น โดยวิธีการฝึกอบรม การให้การศึกษา และการพัฒนา ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงครอบคลุม 3 เรื่อง ดังนี้ 1) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบัน มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์กร การฝึกอบรมมีความเสี่ยงอยู่บ้าง ที่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมไม่อาจทำงานได้ตามความมุ่งหวังขององค์กร อาจเป็นเพราะการจัดหลักสูตรยังไม่เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้น ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือสภาพการแข่งขันผันแปรไปจากที่ได้คาดคะเนไว้ 2) การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษา ยังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงาน ปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่ง (Promotion) หรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่ 3) การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความ พร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและจุดหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรช่วยให้บุคลากร ขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงขีดความสามารถของตน ได้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดง ความสามารถ ศักยภาพที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในออกมา และยังสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีของ ไฮนิช โมเลندا และรัสเซล (Heinich, Molenda & Russell, 1993, p. 449) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ 1) เทคโนโลยีใน ฐานะที่เป็นกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือการจัดระบบของความรู้อื่น ๆ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติ เป็น กระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหา 2) เทคโนโลยีในฐานะที่เป็นผลผลิต (Product) หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นผลผลิต ของกระบวนการทางเทคโนโลยี เช่น หนังสือเป็นผลผลิตของเทคโนโลยีทางการพิมพ์ หรือฟิล์มภาพยนตร์ และเครื่องฉายภาพยนตร์ เป็นผลผลิตของเทคโนโลยีทางภาพถ่าย เป็นต้น 3) เทคโนโลยีในฐานะของการผสมระหว่างกระบวนการและผลผลิต เช่น เทคโนโลยีการ สื่อสารโทรคมนาคม ช่วยให้การส่งข่าวเป็นไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งนี้เป็นผลจากความก้าวหน้าของเทคนิควิธีดำเนินการ และ ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน หรือเป็นกระบวนการที่ไม่สามารถแยกจากผลผลิตได้ เช่น คอมพิวเตอร์เป็นผล จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างคอมพิวเตอร์และการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์โปรแกรม รวมทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎี เกี่ยวกับนวัตกรรมของ ชาปิโร (Shapiro, 2006, p. 42) กล่าวว่า นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กร ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความสามารถขององค์กรแล้ว ก็จะสามารถสร้างนวัตกรรมได้มากขึ้น โดยนวัตกรรมในองค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ 1) นวัตกรรมระดับกิจกรรม (Event Idea) นวัตกรรมเป็นเพียงกิจกรรมในการรวบรวมความคิดที่ เกิดขึ้นเป็นครั้ง ๆ เช่น การระดมความคิด การประกวดความคิดใหม่ ซึ่งหลายครั้งที่แนวความคิดดี ๆ สามารถสร้างคุณค่ามหาศาล ให้แก่องค์กร แต่ในปัจจุบันการนำแนวคิดปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมยังมีอยู่ค่อนข้างน้อย 2) นวัตกรรมระดับกระบวนการ (Process Deliverable) นวัตกรรมระดับนี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานมากขึ้น องค์กรมีกระบวนการในการระบุปัญหาและเลือก แนวความคิดเพื่อมาช่วยแก้ปัญหา โดยจัดทำแผนดำเนินการเพื่อนำแนวความคิดมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งจะเกิดขึ้นเป็นช่วง ๆ ไม่มีความต่อเนื่อง 3) นวัตกรรมระดับองค์การ (Capability Environment) นวัตกรรมในระดับนี้จะมีความสามารถหลักของ องค์กร พนักงานจะดำเนินการสร้างนวัตกรรมเพื่อการแก้ไขปัญหาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการและกระบวนการทำงานอยู่อย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอโดยระดับของนวัตกรรมจะมีการพัฒนาเป็นลำดับขึ้น จากระดับกิจกรรม ไปสู่ระดับกระบวนการและระดับ องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญาดา ชูก้อนทอง (2557, หน้า 395-404) วิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน

ส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะ พบว่า พนักงานส่วนตำบลสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่สมัยใหม่เพื่อหาข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกองค์กรได้ มีระดับสมรรถนะมากที่สุด อยู่ในระดับมากอีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรนนท์ บุญกุล (2559, หน้า 82-85) วิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ การศึกษาต่อ การฝึกอบรม การจัดการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ การศึกษาดูงาน และการจัดการความรู้และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณพศ มหพันธ์ (2560, หน้า 1-2) วิจัยเรื่องสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการภายหลังการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะภายหลังการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิสงศ จันทรนิล (2561, หน้า 229-246) วิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การไฟฟ้าฯ ควรมีการกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละระดับอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรรับการ พัฒนาและสามารถนำมาพัฒนางานในหน้าที่ของตนหรือสอนงานบุคลากรในฝ่ายได้

1.2 การไฟฟ้าฯ ควรมีการวางแผนการจัดหา หรือการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการ สนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อให้คุณภาพของงานและการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

2.1 ความรู้ การไฟฟ้าฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน เช่น PEA Life Application เป็นต้น และควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับระบบสื่อสารแบบหลอมรวม (Webex) เพื่อให้สามารถนำมาแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทักษะ การไฟฟ้าฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างทักษะให้สามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว และสามารถใช้คอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

2.3 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล การไฟฟ้าฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างบุคลิกลักษณะประจำตัวให้รู้จักมี ความรับผิดชอบในงานและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงาน และมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ ใหม่ ๆ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง การไฟฟ้าฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างตนเองให้มีความชำนาญในหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันได้

2.5 แรงจูงใจ การไฟฟ้าฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรเสริมสร้างพลังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแก่เพื่อน ร่วมงาน และควรให้ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมเป็นที่พอใจของพนักงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จเป็น อย่างดี

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลให้มีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ได้หลากหลายมากขึ้น เช่น ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน เป็นต้น

3.2 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตภาคกลางตอนล่าง เพื่อนำ ผลการวิจัยที่ได้มาบูรณาการร่วมกัน แล้วนำไปพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ตรงตาม เป้าหมายขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2560). แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560). กรุงเทพฯ: คณะกรรมการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563). นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล. เข้าถึงได้จาก <https://www.pea.co.th/Portals/0/HR/2563%20%E0%B8%99%E0%B9%82%E0%B8%A2%E0%B8%9A%E0%B8%B2%E0%B8%A2%20HR%202563%20final.pdf?ver=2020-06-09-093935-217>. 22 กุมภาพันธ์ 2565.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563). รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.
- _____. (2564). หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description). เข้าถึงได้จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER8/DRAWER008/GENERAL/DATA0000/00000192.PDF>. 3 เมษายน 2565.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2565). จำนวนบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ประจวบคีรีขันธ์: งานทะเบียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
- คณพศ มหพันธ์. (2560). สมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการภายหลังการฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- จันทร์ทา มั่งคามี. (2562). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. การค้นคว้าอิสระ รม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรนนท์ บุญกุล. (2559). แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ดิสพงศ์ จันทรนิล. (2561). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน. วิทยานิพนธ์ รม. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ทรัพย์อนันต์ ชูศรีทอง. (2562). อิทธิพลของสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(1), 79-90.
- นิชนู เชื้อพรรณงาม. (2563). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ. เข้าถึงได้จาก http://www.mba-industrial-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-1-1_1627402420.pdf. 1 เมษายน 2564.
- เบญญาภา เอกวัตร. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 5(1), 292-306.
- ปิยะดา พิศาลบุตร. (2559). แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University, 9(1), 1315-1326.
- ภิญญา ชูก้อนทอง. (2557). การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(1), 395-406.
- วรรณกร มณีจักร. (2562). ปัญหาและอุปสรรคของระบบสมรรถนะที่นำมาใช้ในการบริหารองค์กร. งานนิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชุดา ประชุมทอง และ กฤตชน วงศ์รัตน์. (2560). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสายการผลิตกับประสิทธิภาพขององค์กร บริษัท ผลิตรายผลไม้กระป๋อง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ศรันญา อรุณ. (2557). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจการบริการของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด. วารสารปัญญาวิวัฒน์, 5(2), 90-102.
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley.

- Heinich. R., Molenda. M. & Russell. J. (1993). *Instructional Media and the New Technologies of Instruction*. (3rd ed). New York: Macmillan Publishing.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than Intelligence. *American Psychologists*, 28(1), 1-14.
- Nadler, L. (1980). *Corporate Human Resource Development: A Management Tool*. Housto: Gulf.
- Shapiro, A.R. (2006). Measuring Innovation: Beyond Revenue from New Products. *Research Technology Management*, 49, 42.
- Spencer, L.M. & Spencer S. M. (1993). *Competence at work*. New York: John Wiley.

วารสารบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร