

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

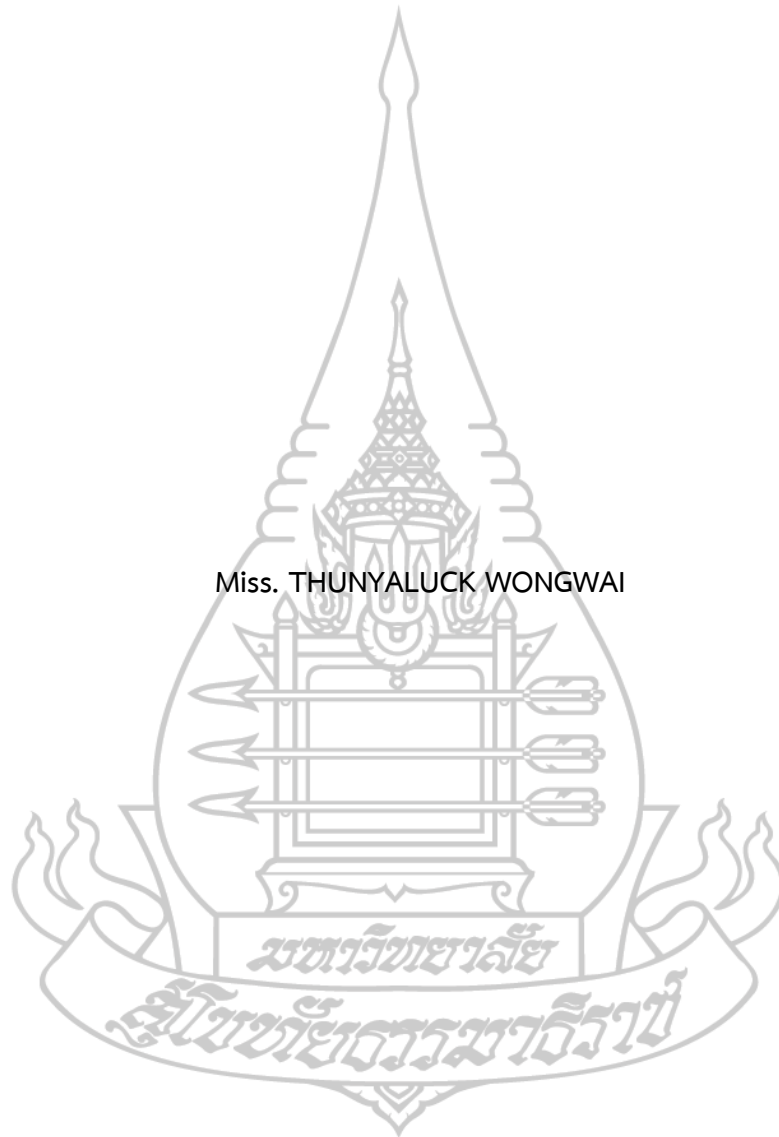


นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

Guidelines for Developing Appropriate Operational Competency of
Chiang Mai Provincial Industry Office



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อและนามสกุล นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว

แขนงวิชา / วิชาเอก บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
ผู้ศึกษา นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว รหัสนักศึกษา 2643003367
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (2) ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ จำนวน 34 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน เลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า (1) ลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรู้ ทักษะที่จำเป็น และเจตคติ (2) ระดับการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจตคติอยู่ในระดับมากที่สุด และ(3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ บุคลากรควรพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ต้องรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ มีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์กร มีการฝึกอบรมพัฒนาด้านองค์ความรู้ ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนด้านเทคโนโลยีใน การปฏิบัติงาน

คำสำคัญ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

Independent Study title: “Guidelines for Developing Appropriate Operational Competency of Chiang Mai Provincial Industry Office”

Author: “Miss. THUNYALUCK WONGWAI”; ID: “2643003367”;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Dr. Noppon Akahat, Assistant Professor; Academic year: 2023

Abstract

The purposes of this study were: (1) to study the characteristics of developing appropriate operational competency of Chiang Mai Provincial Industry Office, (2) to study the level of opinions towards developing appropriate operational competency of Chiang Mai Provincial Industry Office, and (3) to suggest guidelines for developing appropriate operational competency of Chiang Mai Provincial Industry Office.

This study's methodology was a mixed-methods approach that combines elements of quantitative and qualitative research. For the quantitative research aspect, the population used in the study consisted of 34 people, including civil servants, permanent employees, government employees, and independent contractors. The study utilized questionnaires and employed descriptive statistical analysis techniques, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. For the qualitative research component, a group of 7 participants was interviewed, including directors, chiefs, officers, and clients. The tools used for this part included questionnaires and data analysis techniques involving content analysis to display descriptive information.

The results of the study showed that: (1) The characteristics of developing appropriate operational competency at the Chiang Mai Provincial Industry Office consisted of core competencies, functional competencies, knowledge, skills, and attitudes. (2) The overall level of opinions regarding the development of appropriate operational competency at the Chiang Mai Provincial Industry Office was high. When considering each aspect individually, the Attitude aspect was found to be at the highest level. (3) Guidelines for developing appropriate operational competency at the Chiang Mai Provincial Industry Office include continual self-improvement of personnel, maintaining a good attitude, taking high responsibility for their duties, volunteering, fostering harmony, and promoting organizational engagement. Training is required to develop knowledge and enhance the learning organization. Additionally, management should focus on developing appropriate operational competency and provide the necessary technology for their operations.

Keywords : Guidelines for Developing Competency, Operational Competency, Chiang Mai Provincial Industry Office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอดระยะเวลาในการค้นคว้าอิสระจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม กรรมการในการสอบ ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงและแก้ไขการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ข้อมูลการศึกษา พร้อมทั้งได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าอิสระ และซึ่งขาดไม่ได้เลยผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งได้เสียเวลาอันมีค่าร่วมมีคำตอบแบบสอบถามนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์



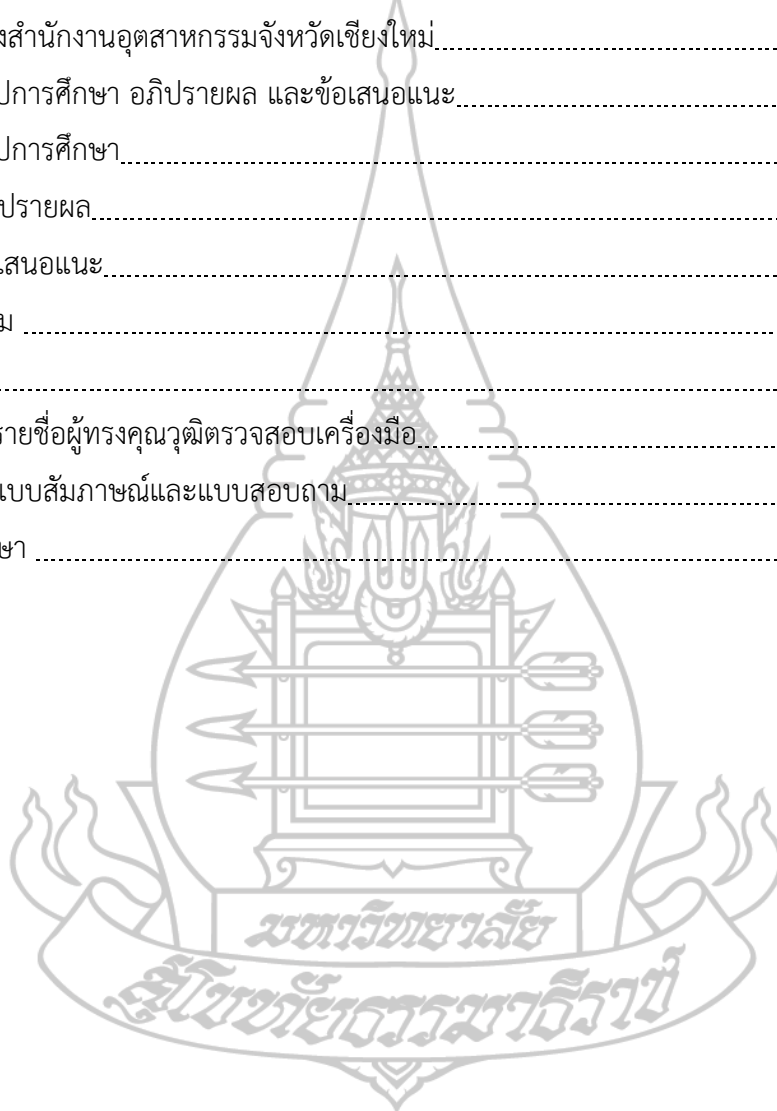
นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
คำถามการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ.....	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	43
ประชากรสำหรับการศึกษา.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ผลการศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน.....	
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.....	49
ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน.....	
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.....	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.....	103
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปการศึกษา.....	107
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	114
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	121
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	122
ข แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม.....	126
ประวัติผู้ศึกษา	154



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (ข้อมูล ณ วันที่ 18 ตุลาคม 2566)....	28
ตารางที่ 2.2 กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ส่วนภูมิภาค ระดับผู้ปฏิบัติงาน.....	32
ตารางที่ 2.3 กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ส่วนภูมิภาค ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าโครงการ.....	33
ตารางที่ 3.1 แสดงสรุปวิธีดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.....	48
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมรรถนะหลัก.....	85
ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมรรถนะเฉพาะ ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	91
ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้.....	95
ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านทักษะที่จำเป็น.....	99
ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจตคติ.....	101
ตารางที่ 4.7 ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.....	103
ตารางที่ 5.1 สรุปภาพรวมของผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดเชียงใหม่.....	108

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆของสมรรถนะ อธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model).....	12
ภาพที่ 2.2 แสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร สำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	29



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ เพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ ความเป็นมืออาชีพ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหน่วยงานสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมระดับจังหวัด โดยจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดขนาดใหญ่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมอันดับต้นๆของประเทศไทย ทั้งยังเป็นเมืองเศรษฐกิจในพื้นที่ภาคเหนือที่มีผลิตภัณฑ์มวลรวมมูลค่าสูง (GPP) และมีการลงทุนด้านอุตสาหกรรมจำนวนมาก สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จึงมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้ภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยมีความเจริญเติบโตอย่างแข็งแกร่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยกระทรวงอุตสาหกรรมมีกรอบแนวทางการพัฒนาองค์การคือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เสริมสร้างการเพิ่มขีดความสามารถ และสมรรถนะบุคลากร เพื่อสนับสนุนพันธกิจของกระทรวงและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคตกับการก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ที่เน้นการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยส่งเสริมการมีจิตสาธารณะ ปลูกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีวิถีความคิด (Mindset) และค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติ รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อม (Ecosystem) ที่เป็นระบบและเอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรภาครัฐ

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารขององค์กรต้องมีวิธีการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรสมัยใหม่ที่มีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีขั้นสูง โดยองค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีทัศนคติที่ดี และสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และพร้อมที่จะยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในยุคปัจจุบัน และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

จากสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงองค์กรต่าง ๆ ต้องหันมาทบทวนพิจารณาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากภายนอกได้ หากองค์กรต้องการที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและสร้างขีดความสามารถที่จะต้านทานต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงได้นั้น จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะขององค์กรเสียก่อน ในปัจจุบันพบว่า การดำเนินการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ไม่มีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมอย่างชัดเจนในการปฏิบัติงาน รวมถึงหน่วยงานยังยึดติดกับการพัฒนารูปแบบเดิม ยังไม่มีการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อให้รองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ จึงทำให้บุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านสมรรถนะอย่างเป็นระบบหรือไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร นอกจากนี้บุคลากรบางคนขาดโอกาส หรือแรงจูงใจในการเข้ารับการอบรมและพัฒนา การศึกษา การดูงาน ซึ่งจะเป็นการพัฒนาด้านความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นพื้นฐานสำคัญตามบทบาทภารกิจ สายงาน และตำแหน่งของบุคลากรตามช่วงเวลาที่เหมาะสม

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษา จึงเกิดคำถามว่าสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันมีลักษณะเป็นอย่างไร และเห็นความจำเป็นที่จะนำประเด็นเรื่องสมรรถนะมาศึกษาในระดับการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่มีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรที่ชัดเจน บุคลากรมีพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

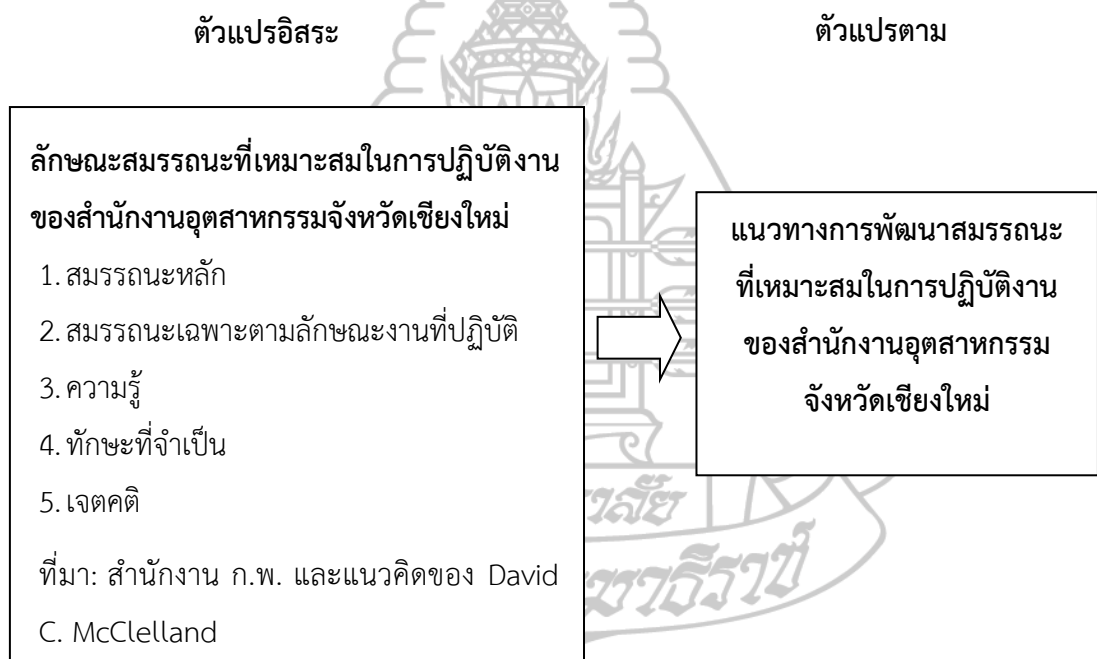
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. คำถามการศึกษา

4.1 สมรรถนะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบันมีลักษณะสมรรถนะเป็นอย่างไร

4.2 ความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับใด

4.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีลักษณะอย่างไร

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ การวิจัยเชิงปริมาณโดยวิธีแจก แบบสอบถามประชากรทั้งหมดของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 21 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน และจ้างเหมาบริการ จำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 34 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงาน อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่โดยวิธีการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 4 กลุ่มหลัก คือ (1) หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 1 คน (2) หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 4 คน (3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน และ (4) ผู้รับบริการ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะขององค์กร ที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยที่สภาพลักษณะสมรรถนะ เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย (1) สมรรถนะหลัก (2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (3) ความรู้ (4) ทักษะที่จำเป็น (5) เจตคติ และ เสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดเชียงใหม่

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สภาพลักษณะสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย (1) สมรรถนะหลัก (2) สมรรถนะเฉพาะตาม ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (3) ความรู้ (4) ทักษะที่จำเป็น และ (5) เจตคติ

ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ที่อยู่ ศูนย์ราชการ ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300

5.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนกันยายน 2566 - กุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลา 5 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การพัฒนาสมรรถนะ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างต่อเนื่อง มีทัศนคติที่ดี และสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

6.2 สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์การ สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่งผลทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

6.3 สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์การได้ ประกอบด้วย (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และจริยธรรม (5) การทำงานเป็นทีม

6.4 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเฉพาะสำหรับสายงานหรือตำแหน่ง เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย (1) กลุ่มนโยบายและแผนงาน (2) กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม (3) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม และ (4) อุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

6.5 ความรู้ หมายถึง ข้อมูล และการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลที่มีความจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เช่น ความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม และความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

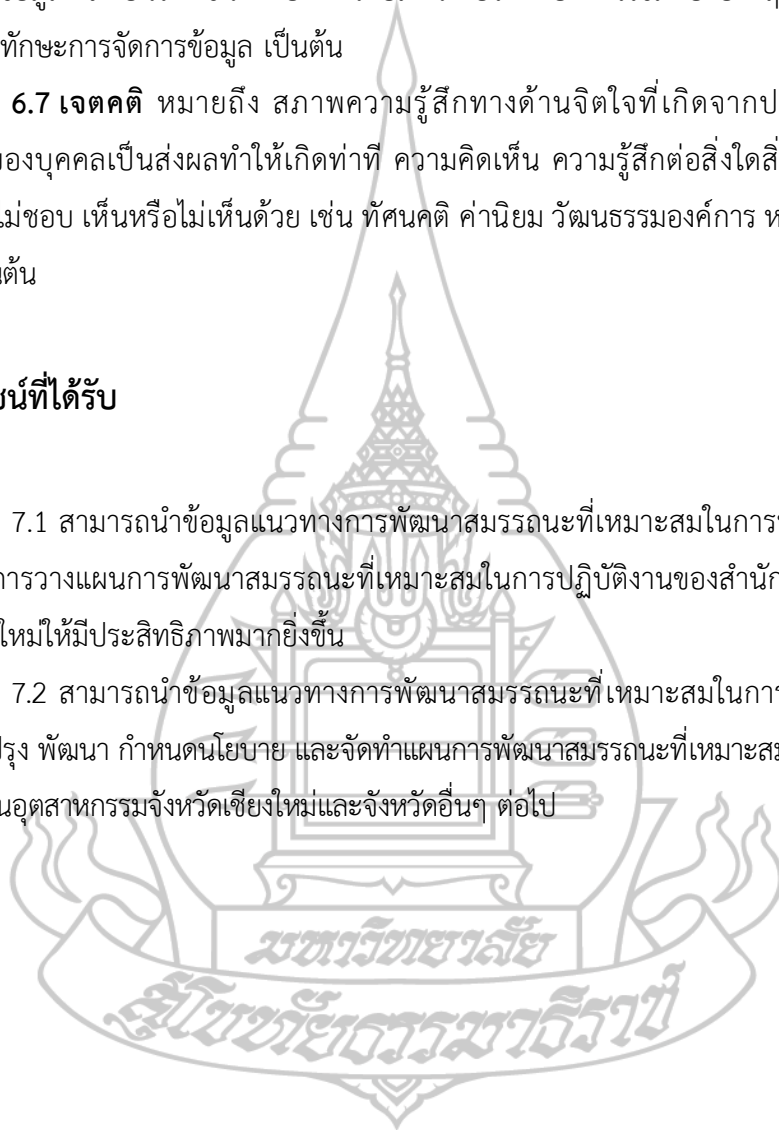
6.6 ทักษะที่จำเป็น หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้านกายภาพ จนเกิดความชำนาญ โดยใช้ความคิด และจิตใจของบุคคล จนสามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้ในการกำหนดเหตุและผล หรือวางแผนในการจัดการในสิ่งต่างๆ ในขณะที่เดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลที่จำเป็นได้ เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล เป็นต้น

6.7 เจตคติ หมายถึง สภาพความรู้สึทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลเป็นส่งผลทำให้เกิดท่าที ความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นหรือไม่เห็นด้วย เช่น ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ หรือความผูกพันในองค์การ เป็นต้น

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 สามารถนำข้อมูลแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 สามารถนำข้อมูลแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา กำหนดนโยบาย และจัดทำแผนการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดอื่นๆ ต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ

จากสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในปัจจุบันส่งผลให้การทำงานมีการแข่งขันสูงมากขึ้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งในปัจจุบันคำว่า “สมรรถนะ” เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หากบุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาสมรรถนะการทำงานที่ดี ย่อมจะส่งผลให้การบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศได้

1.1 ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสมรรถนะ ดังนี้ แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) (1993 p.87) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นไปตามตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, น.238)

Spencer และ Spencer (1993) ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่กำหนดคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับผลการปฏิบัติงาน และทำให้บุคคลสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือผลงานที่ดีกว่าคนอื่น (อ้างถึงใน เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, 2563, น.377)

Hay Group (1996) ได้ให้คำจำกัดความว่า สมรรถนะ คือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรมความสามารถ และคุณลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จสำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงาน และพัฒนาองค์การให้สมาชิกขององค์การพัฒนาตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามที่ต้องการ (อ้างถึงใน ประจัญพล วงษ์คนตรี, 2558, น.7)

พิมพันธ์ เดชะคุปต์ และพรทิพย์ แข็งขัน (2551, น.3) สรุปความหมายของสมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถสร้างผลงานการปฏิบัติงานที่ดี ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมอื่นๆ ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในองค์กร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, น.5) ได้กล่าวความหมายของสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

Chouhan & Srivastava (2014, pp.15-16) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถหรือการใช้ความรู้ ทักษะความสามารถ พฤติกรรม และลักษณะส่วนบุคคลในการทำงานที่สำคัญ งานหน้าที่เฉพาะหรือประสบความสำเร็จในบทบาทหรือตำแหน่งที่กำหนด สมรรถนะจึงเป็นลักษณะพื้นฐานของคนที่บ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติตนหรือการคิด โดยสถานการณ์จะต้องมีความอดทนและใช้ระยะเวลาเป็นเวลานาน

Sharma (2017 , p.39) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ คือ การผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะและทัศนคติที่มีอิทธิพลต่องานของบุคคล โดยสามารถวัดได้จากมาตรฐานที่กำหนด และเป็นที่ยอมรับในองค์กรและสามารถปรับปรุงได้โดยการฝึกอบรม และการพัฒนา นอกจากนี้ยังหมายถึงการรวมกันของความรู้ พฤติกรรม และทักษะที่ชัดเจน ทำให้บุคคลมีศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่แสดงออกทางพฤติกรรมและการกระทำในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะต่างๆ ที่ตนมีให้เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมในสถานการณ์ที่หลากหลาย (อ้างถึงใน จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2561, น.25)

ปริญนันท์ ประยูรศักดิ์ (2561) ได้อธิบายสมรรถนะ หมายถึง คุณภาพ ซึ่ดความสามารถ ศักยภาพ หรือคุณลักษณะของบุคคลที่มีความโดดเด่นและมีลักษณะเฉพาะที่มีความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุเป็นผลกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลกับงานที่ได้รับมอบหมายตามความคาดหวังขององค์กร (อ้างถึงใน สิริวดี ชูเชิด, 2565, น.225)

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2562, น.9) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในระดับที่สามารถปฏิบัติงานใดงานหนึ่งได้สำเร็จ โดยใช้ความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือคุณลักษณะที่ตนมีอยู่ สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถของบุคคลในการนำความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของตน มาประยุกต์ใช้ในงาน หรือในสถานการณ์ต่างๆ จนประสบความสำเร็จ สมรรถนะจึงเป็นผลรวมของความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือคุณลักษณะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ปัญหา และการดำรงชีวิต

จากคำนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่มาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ที่ส่งผลทำให้บุคคลหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมหรือภารกิจต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.2 ความสำคัญและประโยชน์ของสมรรถนะ

ในปัจจุบันสมรรถนะมีความสำคัญและประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดความสำคัญและประโยชน์ของสมรรถนะ ดังนี้

สุรพงษ์ มาลี (2549, น.19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของสมรรถนะไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรมีความสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของงานมองเห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร เพื่อนำไปการพัฒนาและปรับปรุงได้

2. สร้างความมั่นใจต่อการพัฒนาสมรรถนะให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร ช่วยให้ประสบความสำเร็จได้

3. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการพัฒนาทักษะ และพฤติกรรมจะช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรและใช้ทรัพยากรด้านงบประมาณและเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำหน้าที่สอนงานในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกรอบสมรรถนะจะช่วยให้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันว่า สมรรถนะใดที่จะนำไปสู่การทำงานให้ประสบความสำเร็จ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2563, น.79) ได้กล่าวว่า สมรรถนะมีความสำคัญและประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ดังนี้

1. ช่วยให้องค์กรสามารถคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดี มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จะช่วยสนับสนุนและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร เช่น การทำงานเป็นทีมจะเน้นการใช้พฤติกรรมบ่งชี้ลักษณะของสมาชิกทีม หรือเป็นผู้สร้างทีมที่ดีในการคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งงานนั้นๆ

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด และจำเป็นต้องพัฒนาในเรื่องใด ซึ่งช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้ว จะต้องใช้สมรรถนะใดบ้าง

5. ให้ผลงานวัดจากความสามารถของพนักงาน เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนด ทั้งที่พนักงานขายคนนั้น ไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องทุ่มเทความพยายามมากนัก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่า พนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จ เพราะ โชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์การที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตนเองให้เข้ากับมาตรฐานที่องค์การกำหนดอยู่ตลอดเวลาในระยะยาว จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์การนั้นๆ เช่น องค์การแห่งการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์การมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

Spencer และ Spencer ได้อธิบายว่า สมรรถนะมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ (อ้างถึงใน เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, 2563, น.377-378) ดังนี้

1. เป็นสิ่งกำหนดคุณลักษณะของบุคคล (Underlying characteristics) กล่าวคือ เป็นสิ่งที่ฝังลึกและมีความคงทนจนเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคลนั้น รวมถึงใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ และพฤติกรรมการทำงานได้ด้วย

2. มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับผลการปฏิบัติงาน (Causally related) กล่าวคือ สมรรถนะเป็นสาเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมหรือเป็นตัวพยากรณ์ว่าบุคคลนั้นจะสามารถสร้างผลงานได้มากน้อยเพียงใด

3. สามารถใช้อ้างอิงหรือเทียบเกณฑ์ได้ (Criterion referenced) กล่าวคือ สมรรถนะจะต้องพยากรณ์ได้ว่าใครเก่ง หรือมีจุดอ่อนด้านไหน เมื่อเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้

จากการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญและประโยชน์ของสมรรถนะคือ ช่วยให้องค์การสามารถประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของทรัพยากรในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งยังเป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และในอนาคต นอกจากนี้ยังช่วยกำหนดบทบาท หน้าที่การปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงานให้บุคลากรมีคุณลักษณะที่เหมาะสมในปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนดไว้จนประสบความสำเร็จ

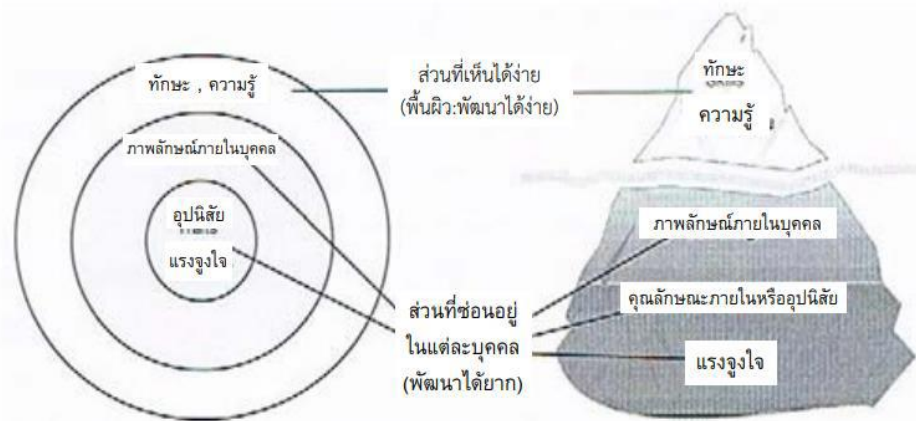
1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากความหมายและความสำคัญของสมรรถนะที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่า มินนักวิชาการได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะร่วมที่จัดเป็นองค์ประกอบของสมรรถนะไว้หลายท่าน ดังนี้

David C. McClelland (1973, pp.1-14) ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบหลัก 5 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ถือว่าเป็นส่วนที่แต่ละคนสามารถพัฒนาได้ง่าย จากการศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ ส่วนองค์ประกอบที่เหลือ คือ เจตคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self - concept) บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล (Trait) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล (Motive) ซึ่งสามารถพัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล โดยอธิบายไว้ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และมีการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะทางด้านวิชาชีพเฉพาะทาง เป็นต้น
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ภาพลักษณ์ของคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดี เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) คือ สิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้นๆ เช่น ความน่าเชื่อถือแล่วางใจได้ หรือความเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จมักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

แนวคิดดังกล่าวอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) แสดงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายเป็นส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ คือ องค์ความรู้และทักษะต่างๆ และส่วนที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้อผิวน้ำ คือ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ซึ่งพัฒนาได้ยาก



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆของสมรรถนะ
อธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

(ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548)

Spencer and Spencer (1993, p.9-11) ได้กำหนดคุณลักษณะของสมรรถนะของบุคคลที่อยู่ในเบื้องลึก และฝังแน่นเป็นแนวพฤติกรรม แนวความคิดที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะได้ 5 ลักษณะ ดังนี้ต่อไปนี้

1. องค์ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่างๆ เป็นความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารงาน ความรู้เกี่ยวกับการผลิต เป็นต้น
2. ทักษะต่าง ๆ (Skills) คือ ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะในการจัดเอกสาร ทักษะการฉีกยาให้คนไข้ไม่สึกเจ็บของพยาบาล ทักษะการนำเสนอให้ผู้ฟังเข้าใจและประทับใจ เป็นต้น
3. บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในทางกลับกันก็เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลคนนั้นด้วย เช่น ผู้นำองค์กรจะต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้กระตุ้น ริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์ ผู้ปฏิบัติมักจะทำตามคำสั่งหรือขอบเขตความรับผิดชอบ
4. ภาพลักษณ์ภายในต่อตนเอง (Selfimage) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ และคุณค่าของตน ซึ่งแสดงออกมาในรูปของทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การเชื่อมั่นว่าจะสามารถแก้ไขปีหรือการยึดถือค่านิยมในการเสียสละเพื่อส่วนรวม

5. อุปนิสัย (Traits) คือ ความเคยชิน พฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เป็นที่น่าเคารพเป็นที่น่าเชื่อถือไว้ใจได้ เป็นผู้ฟังที่ดี และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

6. ผลักดันเบื้องลึก (Motives) คือ จินตนาการ แนวโน้ม วิธีคิด วิธีปฏิบัติตนไป โดยธรรมชาติของบุคคล เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ เพื่อมุ่งอำนาจ เป็นต้น

Kaplan and Norton (2004) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2557, น.175) ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เหมาะสมตามลักษณะงานที่องค์การกำหนด

2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ทักษะที่สอดคล้องกับความรู้ เช่น ทักษะในการต่อรอง ทักษะการให้คำปรึกษา และทักษะการบริหารโครงการ เป็นต้น

3. ค่านิยม (Values) หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะพิเศษหรือพฤติกรรมที่สร้างผลงานที่โดดเด่น

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2546, น.27) ได้กล่าวว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่องค์การต้องการให้รู้ เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบของทางราชการที่นำมาปฏิบัติในองค์การ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่องค์การต้องการให้ทำ เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ต้องฝึกฝนจนชำนาญจนสามารถนำไปใช้งานได้ เป็นต้น

3. พฤตินิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่องค์การต้องการให้เป็น เช่น ความใฝ่รู้ความซื่อสัตย์และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ เป็นต้น

ธีระพล เจริญสุข (2564, น.17) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของสมรรถนะเอาไว้ดังนี้ (1) ความรู้ (Knowledge) (2) ทักษะ (Skill) และ (3) ความสามารถ (Ability) หรือเรียกย่อๆ ว่า KSA ซึ่งเป็นสมรรถนะด้านแข็ง (Hard Side) สะท้อนถึงความถึงความเป็นคนเก่งทำให้ได้งาน หรือเข้าสู่ตำแหน่งได้เป็นส่วนยอดของภูเขาน้ำแข็งที่มีความชัดเจนเอื้อต่อการสังเกต การพัฒนาและการประเมิน มีความเกี่ยวข้องกับงานและบุคคล สะท้อนจิตพิสัยเป็นคนดีคนที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีคุณลักษณะอื่น ๆ (Others - O) ที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำทะเล เช่น ลักษณะนิสัย แรงจูงใจ ความสนใจ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ภาพพจน์ของตนเอง ซึ่งถือเป็น

สมรรถนะด้านอ่อน (Soft Side) มีความแปรผันยากแก่การวัด การฝึกฝน การพัฒนา หากหน่วยงานให้ความสำคัญกับความเป็นคนดี คนเหมาะสมมากกว่าคนเก่ง

อัญชลี ชัยศรี (2563, น.239) ได้อธิบาย องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นต้องรู้และมีสาระสำคัญ เช่น ความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงิน ความรู้เกี่ยวกับสภาพทางธุรกิจ เศรษฐกิจ การแข่งขัน หรือ ความรอบรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะในการนำเสนอ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว เป็นต้น

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) คือ ลักษณะการแสดงออกเฉพาะบุคคล ถือเป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่หน้าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ มีความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

จากการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ มีส่วนที่มองเห็นได้ชัดเจน คือ ความรู้ และทักษะต่างๆ และส่วนที่ซ่อนเร้นที่มักแสดงออกในลักษณะพฤติกรรม คือ เจตคติ บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล โดยความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ หรือเจตคติ เพียงอย่างเดียวหนึ่งไม่ถือว่าเป็นสมรรถนะ แต่เป็นส่วนหนึ่งก่อให้เกิดสมรรถนะเท่านั้น ดังนั้น สมรรถนะประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attitude) ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดผลสำเร็จ

1.4 ประเภทของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จัดทำโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการไทย โดยจำแนกสมรรถนะเป็น 2 ประเภท (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548, น.11) ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จริยธรรม (5) ความร่วมแรงร่วมใจ

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ ให้ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วยทั้งหมด 20 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การคิดวิเคราะห์ (2) การมองภาพองค์รวม (3) การพัฒนาศักยภาพคน (4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (5) การสืบเสาะหาข้อมูล (6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (7) ความเข้าใจผู้อื่น (8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (9) การดำเนินเชิงรุก (10) ความถูกต้องของงาน (11) ความมั่นใจในตัวเอง (12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (14) สภาวะผู้นำ (5) สุนทรียภาพทางศิลปะ (16) วิสัยทัศน์ (17) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (18) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (19) การควบคุมตนเอง และ (20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร 5 สมรรถนะ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจผู้อื่น

จิระประภา อัครบวร (2549, น.68) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่ง จะประกอบด้วย 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กร จำเป็นต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ โดยจะสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ขององค์กร

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ จะแตกต่างกันตามลักษณะงาน ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์ (2555) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะได้ 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะของแต่ละคนเป็นความสามารถเฉพาะตัว ซึ่งคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับตำแหน่งในการทำงานหรือแสดงบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นๆ

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนกัน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน (<https://www.gotoknow.org/posts/501771>. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2566)

กล้าหาญ ณ น่าน (2559, น.50) ได้จำแนกสมรรถนะเป็น 4 ประเภท มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนออกมาในลักษณะของการสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และความสามารถพื้นฐานทั่วไปที่ตรงตามความต้องการหลักของบริษัท ซึ่งกำหนดไว้เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นประโยชน์กับตำแหน่งหรืองานนั้นๆ เช่น การทำงานเป็นทีม การคิดริเริ่ม การติดต่อสื่อสาร และจิตบริการ เป็นต้น

2. สมรรถนะทางการจัดการ (Management Competency) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนออกมาในลักษณะของความรู้ ทักษะ และความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมถึงการบริหารจัดการบุคคลที่เกี่ยวข้อง การประสานงาน ตลอดจนมีทักษะในการรับคำสั่ง และสามารถถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนและการจัดองค์การ ทักษะการวิเคราะห์ การจัดการทรัพยากร การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ เป็นต้น

3. สมรรถนะตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ (Functional Competency) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนออกมาในลักษณะของความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เฉพาะเจาะจงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตามความต้องการหลักของบริษัท ซึ่งกำหนดไว้ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์กับตำแหน่งหรืองานนั้น ๆ

4. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนออกมาในลักษณะของความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัวส่วนบุคคลที่มีมาตั้งแต่เกิดหรือพัฒนาจนเกิดความชำนาญในภายหลัง รวมไปถึงพฤติกรรม และทัศนคติของบุคคลนั้น ที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้น ยังมีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี เป็นต้น

จอมภัก จันทะศักดิ์ (2561, น.166) สามารถแบ่งประเภทของสมรรถนะได้ 2 ประเภท ดังนี้ คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงพฤติกรรมเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมี โดยจะช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การได้

2. สมรรถนะประจำหน้าที่ (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงให้เห็น เช่น ความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานประจำ เพื่อให้งานสำเร็จตามผลลัพธ์ที่องค์การต้องการ

จากการที่นักวิชาการแบ่งประเภทนั้น จะเห็นได้ว่า ประเภทของสมรรถนะมีความสอดคล้องกัน โดยสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ (1) สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงพฤติกรรม เป็นคุณลักษณะที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ขององค์การได้ และ (2) สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงให้เห็นความรู้ทักษะ ความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยการแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์ของสมรรถนะที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการประเมินสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์การให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้

สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงการนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

Rylatt and Lohan (1995) ได้อธิบาย แนวคิดสมรรถนะมักจะนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์การ และควรดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสมรรถนะอย่างสม่ำเสมอ (อ้างถึงใน วรรณภา ลือกิตินันท์, 2558, น.26-27) ดังนี้

1. การกำหนดกลยุทธ์การวางแผนธุรกิจ (Business Strategy Determining) การวางแผนกลยุทธ์ขององค์การ ต้องวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และอุปสรรคขององค์การ เพื่อกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ จะช่วยให้บุคลากรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต่อความสำเร็จขององค์การ

2. การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and Selection) การกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ จะช่วยให้สามารถคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และคัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน

3. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training) สมรรถนะจะถูกใช้เป็นมาตรฐานในการออกแบบแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะได้เหมาะสม

4. การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development) สมรรถนะจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพอยู่ 2 ประการ คือ สมรรถนะจะช่วยกำหนด

ระดับการปฏิบัติงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์กรต้องการ และสมรรถนะสามารถใช้วางแผนพัฒนาอาชีพในระยะยาวได้

5. การออกแบบงาน (Job Design) สมรรถนะจะช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

6. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบุคลากรในองค์กรต้องเข้าใจในมาตรฐานสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน บุคลากรต้องทราบถึงลักษณะการปฏิบัติงานและเกณฑ์การประเมินผล

7. การเจรจาต่อรอง (Enterprise Bargaining) การกำหนดสมรรถนะ จะสามารถเจรจาต่อรองการให้รางวัลและค่าตอบแทน เพื่อให้บุคลากรพัฒนาสมรรถนะให้เหมาะสมต่อการจัดสรรค่าตอบแทน

อัญชลี ชัยศรี (2563, น.242-243) ได้อธิบาย การใช้สมรรถนะในการพัฒนาบุคลากรแล้ว องค์กรยังสามารถนำระบบสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานบุคคลในมิติต่างๆ ดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือก (Recruitment and Selection) สมรรถนะสามารถนำมาช่วยในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลตามตำแหน่งที่ต้องการ เช่น การทำแบบทดสอบหรือแบบสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดี มีความรู้ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้คนที่มีผลการปฏิบัติงานตรง ตามที่หน่วยงานต้องการอย่างแท้จริง

2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Performance Appraisal) ผู้บริหารสามารถนำผลการประเมินสมรรถนะของบุคลากร มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเอง ตามแผนพัฒนารายบุคคลของหน่วยงาน

3. การให้รางวัลและค่าตอบแทน (Reward and Compensation) นำสมรรถนะมาใช้ในการให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่ผู้ที่มีสมรรถนะในการทำงานสูง จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าบุคลากรอื่นๆ ทำให้บุคลากรที่เป็นคนดี คนเก่ง มีความต้องการที่จะการพัฒนาตนเองให้สูงยิ่งขึ้น ส่งผลให้สมรรถนะขององค์กรยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งยัง ยังช่วยให้การบริหารรางวัลและค่าตอบแทน มีความโปร่งใสและเป็นธรรมด้วย

4. การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning and Succession Plan) การนำสมรรถนะมาใช้ ทำให้องค์กรสามารถวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงาน รวมถึงเป้าหมายในอนาคตของบุคลากรแต่ละคน

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ (Result -Based Management) จะยึดยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นหลัก โดยยึดหลักสมรรถนะเป็นสำคัญ จะมีตัวชี้วัด KPIs ในระดับต่างๆ เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

สรุปได้ว่า การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ จะเห็นได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องมีการกำหนดสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากร การวางแผนกลยุทธ์วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์การในการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูง โดยการวางแผนแผนสืบทอดตำแหน่ง (succession planning) ให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในตำแหน่งและดำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติเฉพาะบุคคลไว้ การนำสมรรถนะของบุคลากรมาเป็นกรอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้รางวัลและค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม เป็นธรรม และโปร่งใส ดังนั้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้สำเร็จ

1.6 แนวทางของการพัฒนาสมรรถนะ

จิรัฐ ชวนชม (2561) ได้แบ่งลักษณะของการพัฒนาสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (อ้างถึงใน สิริวดี ชูเชิด, 2565, น.228-229)

1. การพัฒนาที่มองเห็นได้ เป็นการพัฒนาที่บุคคลทั่วไป สามารถที่จะสังเกตหรือมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน มีลักษณะของการพัฒนาโดยใช้การสังเกตหรือหลักเกณฑ์การประเมิน เช่น การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การพัฒนาด้านทักษะเฉพาะด้าน เป็นต้น
2. การพัฒนาที่มองเห็นไม่ได้ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถสังเกตหรือมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน แต่สามารถสังเกตได้จากการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะได้มีนักวิชาการให้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ อรัญ โสทธิพันธ์ และคณะ (2548) ได้สรุปวิธีการดำเนินการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ดังนี้ (อ้างถึงใน วีระศักดิ์ พัทบุรี, 2559, น.37-38)

1. Continuing Education (C) หมายถึง ส่งบุคลากรไปศึกษาต่อ เป็นการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ที่ต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีสถาบันการศึกษารับรองวิทยฐานะเพื่อให้สำเร็จวุฒิการศึกษาที่เหมาะสม
2. Expert Briefing (E) หมายถึง การปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เพื่อพัฒนาสมรรถนะเหมาะสำหรับการสอบถามข้อเทคนิคกับประสบการณ์ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ
3. Job Rotation (J) หมายถึง การหมุนเวียนงานเป็นการสับเปลี่ยนบุคลากรจากหน่วยงานเดิมให้ไปทำหน้าที่ในหน่วยงานใหม่ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานเดิมที่ปฏิบัติอยู่อย่างเหมาะสม เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง สมรรถนะไม่สามารถพัฒนาได้จากงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้จากการเปลี่ยนไปทำหน้าที่อื่นๆ

4. On the Job Training (OJT) หมายถึง การสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงานจริงโดยเป็นการพัฒนาบุคลากรในเชิงเทคนิคเนื่องจากสมรรถนะในเรื่องนั้นไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการสอน การบรรยายในห้อง แต่ต้องลงมือปฏิบัติจริงเท่านั้น ถึงจะพัฒนางานด้านนี้ได้ และจำเป็นต้องมีผู้ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

5. Assignment (A) หมายถึง การมอบหมายงานให้ไปดำเนินการ ทำให้มีโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะด้านนั้นได้อย่างแท้จริง

6. Self-directed Study (S) หมายถึง การศึกษาค้นคว้าความรู้ด้วยตนเอง

7. Workshop, Class or Seminar (W) หมายถึง การพัฒนาโดยการอบรมในห้องเรียนเป็นการพัฒนาสมรรถนะที่ต้องเรียนรู้ในภาพรวมอย่างเป็นระบบก่อนนำไปปฏิบัติจริง

สรุปได้ว่า แนวทางของการพัฒนาสมรรถนะ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรที่มีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยองค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

1.7 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยยึดหลักสมรรถนะ

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2563, น.390) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยยึดกรอบสมรรถนะ เป็นการฝึกอบรมซึ่งเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระยะสั้น มีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการเรียนรู้โดยยึดสมรรถนะ (Competency Based Learning) เป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระยะยาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานตามท้องที่การคาดหวัง ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยยึดสมรรถนะ ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่

1. ช่วยให้องค์กรให้ความสนใจพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน
2. สร้างความมั่นใจว่าการฝึกอบรมและพัฒนานั้นมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการอบรมและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำหน้าที่สอนงาน

กระบวนการฝึกอบรมและเรียนรู้โดยยึดหลักสมรรถนะได้มีนักวิชาการ Donald Shandler ได้เสนอแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยยึดหลักสมรรถนะไว้ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์ความจำเป็น (2) การสร้างตัวแบบกรอบสมรรถนะ (3) การออกแบบหลักสูตร (4) การดำเนินการพัฒนาตามหลักสูตร และ (5) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ทั้งนี้มีขั้นตอนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยยึดสมรรถนะ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 มีการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยยึดสมรรถนะ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของคณะทำงานหรือคณะกรรมการอำนวยการ (Steering Team) ที่ประกอบด้วยผู้บริหารตามสายงาน (Line Managers) และฝ่ายทรัพยากรบุคคลมักจะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการเรียนรู้และการฝึกอบรม (Training and Learning Facilitator)

ขั้นตอนที่ 2 คณะทำงานหรือคณะกรรมการอำนวยการร่วมกับผู้บังคับบัญชาตามสายงานพันธกิจ ยุทธศาสตร์ แผนงาน และกระบวนการงาน ซึ่งมักจะมีการกำหนดเป้าประสงค์ผลผลิตและผลลัพธ์ของงาน รวมทั้งตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในระดับองค์การ ที่ถูกถ่ายทอดและเชื่อมโยงลงมาจนถึงระดับบุคคลด้วย จากนั้นจึงกำหนดว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีสมรรถนะความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการประเมินสมรรถนะของบุคลากรด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้การแบบทดสอบ การประเมินตนเอง การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา หรือการประเมินโดยใช้การประเมินโดยใช้แหล่งข้อมูลย้อนกลับ

ขั้นตอนที่ 4 วางแผนและดำเนินการพัฒนา ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นหลักสูตรการฝึกที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะที่ยังขาด โดยมีการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจน รวมทั้งอาจกำหนดเป็นแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development) ก็ได้

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินและติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะ โดยอาจจะใช้การสอบวัดระดับของสมรรถนะเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ว่าผู้ที่ผ่านการพัฒนามีสมรรถนะในประเภทและระดับที่คาดหวังสำหรับการปฏิบัติงานในปัจจุบันและในอนาคต

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดสมรรถนะ มีนักวิชาการ Anntoinette D. Lucia และ Richard Lepsingger ได้กล่าวว่า การนำกรอบสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้บังเกิดผลดี จะต้องคำนึงถึง 4 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. จะต้องมีการกำหนดชุดของพฤติกรรมซึ่งเป็นตัวบ่งชี้สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานนั้นๆ

2. จะต้องมีกระบวนการที่สามารถระบุได้ว่าบุคคลมีจุดแข็งหรือจุดที่ต้องได้รับการพัฒนาอะไรบ้าง เพราะตัวแบบกรอบสมรรถนะเป็นเครื่องแสดงถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิผล

3. จะต้องมีความตระหนักรู้ถึงโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนา

4. จะต้องได้รับการสนับสนุนและมีการติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง
สรุปได้ว่า การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทำให้บุคลากรตระหนักรู้ถึงโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนา เรียนรู้ และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีเป้าหมายในปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี

กระบวนการฝึกอบรมและเรียนรู้ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์การ โดยมีการกำหนดกรอบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานจะต้องมีสมรรถนะความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง

1.8 ทักษะในศตวรรษที่ 21

ภายใต้สถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความผันผวนสูง ความไม่แน่นอนสูง ความซับซ้อนสูง หรือความคลุมเครือ จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐมีความจำเป็นที่จะต้องทบทวนและปรับตัวอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันที่ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

1.8.1 ความหมายของทักษะในศตวรรษที่ 21

ได้มีนักวิชาการได้ให้ไว้ให้ความหมายของทักษะในอนาคต (Future Skills) หรือทักษะในศตวรรษที่ 21 หลายท่าน ดังนี้

วิจารณ์ พานิช (2555, น.6) ได้ให้ความหมายของทักษะในศตวรรษที่ 21 หมายถึง ทักษะการดำรงชีวิตที่ทุกคนจะต้องเรียนรู้ตั้งแต่ชั้นอนุบาลไปจนถึงมหาวิทยาลัย และตลอดชีวิต เพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว รุนแรง พลิกผัน และคาดไม่ถึง อย่างมีประสิทธิภาพ

วิภาวี ศิริลักษณ์ (2557, น.15) ได้กล่าวว่า ทักษะในศตวรรษที่ 21 คือ ความสามารถที่บุคคลควรจะมี เพื่อเตรียมตัวสำหรับการดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ความท้าทายของสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในศตวรรษที่ 21

วีรลักษณ์ คำลา (2558, น.9) ได้กล่าวถึงทักษะและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 คือ ยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการทำงานเพื่อการจัดการเรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการจัดการเรียนรู้ เป็นการสร้างการเรียนรู้ผ่านการสร้างทักษะในเชิงบูรณาการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้ (อ้างถึงใน ธันยรัตน์ เสริมเสนาพร, 2563, น.11)

สุนทรียา สุวรรณโคตร (2560, น.9-10) ได้สรุปความหมายของทักษะและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 คือ แนวทางในการแสวงหาความรู้ต่างๆ เพื่อพัฒนาให้เกิดทักษะที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและการทำงาน

จากความหมายทักษะในอนาคตหรือทักษะในศตวรรษที่ 21 สรุปได้ว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่บุคคลควรจะมีสำหรับการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 จะต้องเรียนรู้และฝึกฝนตลอดชีวิต เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้มาใช้แก้ปัญหาต่างๆ

1.8.2 องค์ประกอบของทักษะทักษะในศตวรรษที่ 21

เคน เคย์ (Ken Kay, J.D.) ประธานภาคีเพื่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (อ้างอิงในสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2564, น.20-21) ได้แบ่งทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ สาระวิชาหลัก ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และทักษะชีวิตและการทำงาน โดยมีเนื้อหาประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1) สาระวิชาหลัก ได้แก่ ภาษา ศิลปะ เศรษฐศาสตร์ คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือภูมิศาสตร์ เป็นต้น

2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี เช่น การเข้าถึงหรือจัดการข้อมูลสารสนเทศ การเข้าใจหรือจัดการเกี่ยวกับสื่อ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

3) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เช่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ด้วยนวัตกรรม การคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหา และสามารถสื่อสารอย่างเหมาะสม ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เป็นต้น

4) ทักษะชีวิตและการทำงาน เช่น ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว มีความคิดริเริ่ม เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง มีทักษะทางสังคมหรือวัฒนธรรม ความสามารถในการทำงานสำเร็จ และความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ เป็นต้น

กมลพร กัลยาณมิตร (2564, น. 166-168) กล่าวว่า ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1) ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น (Adaptability and Flexibility) พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีทัศนคติที่เปิดกว้างในการทำงาน พร้อมทั้งจะยืดหยุ่นรูปแบบการทำงานใหม่ๆ ให้กับองค์กร และมองหาโอกาสเสมอ

2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity & Innovation) รู้จักใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้จินตนาการ ประยุกต์พลิกแพลง สร้างให้เกิดสิ่งใหม่หรือนวัตกรรมต่างๆ ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร

3) ทักษะการใช้ข้อมูล (Data Literacy) มีทักษะมีความสามารถในการอ่านข้อมูลและเข้าใจความหมาย และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking) มีความสามารถในการสังเคราะห์ ตีความ และประเมินข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง หรือได้คำตอบที่เหมาะสมเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การประเมิน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด

5) ทักษะเชิงดิจิทัล (Critical Thinking Digital) มีความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องแคล่ว ทั้งการใช้งาน การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล

6) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ที่เกิดจากการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี

7) ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Commit to a Lifetime of Learning) ปรับเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อติดตามอุตสาหกรรมให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

กานดา จันท์แย้ม (2565, น.135-136) ได้ศึกษาทักษะที่จำเป็นของเยาวชนสำหรับการทำงานในศตวรรษที่ 21 ในพื้นที่ภาคใต้ และเปรียบเทียบทักษะที่จำเป็นของเยาวชนเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 กับความต้องการของสถานประกอบการ สามารถแบ่งทักษะแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มทักษะการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ใช้ภาษาและวิธีการที่เหมาะสม และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

2) กลุ่มทักษะการคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจ ได้แก่ ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ แก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างในหลากหลายสถานการณ์เพื่อเสนอทางเลือกใหม่ ประยุกต์ใช้ความคิดเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมอย่างสร้างสรรค์

3) กลุ่มทักษะการสร้างสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้แก่ รู้จักปรับตัวและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ รู้จักเลือกใช้ข้อมูลในการทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม นึกถึงส่วนรวม ทำงานให้สำเร็จทันเวลาและคำนึงถึงคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และแสดงความรับผิดชอบในสถานการณ์ต่าง ๆ

จากองค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 สรุปได้ว่า องค์ประกอบของทักษะในอนาคตที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (2) ทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี และ (3) ทักษะชีวิตและการทำงาน เพื่อการปรับตัวในการดำรงชีวิตที่ซับซ้อนมากและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบัน โดยมุ่งเน้นด้านความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร การคิดเชิงวิเคราะห์ และการทำงานร่วมกัน

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคอยู่ในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 (จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำปาง และจังหวัดลำพูน) สังกัดสำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นหนึ่งในหน่วยงานสำคัญที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจภาคอุตสาหกรรมของจังหวัดเชียงใหม่ มีภารกิจในการผลักดันให้ภาคอุตสาหกรรมของไทยมีความเจริญเติบโตอย่างแข็งแกร่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2566, น.12)

ที่ตั้งหน่วยงาน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการ ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300

วิสัยทัศน์

“ยกระดับอุตสาหกรรมในพื้นที่ไปสู่อุตสาหกรรมมูลค่าสูงด้วยหัวใจ มุ่งไปสู่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

1. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง และสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก
2. ขับเคลื่อนและพัฒนาระบบนิเวศอุตสาหกรรม (Ecosystem) เพื่อเปลี่ยนผ่านอุตสาหกรรมไทยสู่อุตสาหกรรมมูลค่าสูง
3. ส่งเสริมการประกอบกิจการอุตสาหกรรมให้เป็นมิตรกับชุมชนและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนตามแนวทาง ESG (Environment-Social-Governance)

แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2566 – 2570

1. แนวทางการพัฒนาด้านที่ 1 ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมาย (S-Curve และ New S-Curve) ให้มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
2. แนวทางการพัฒนาด้านที่ 2 สร้างและพัฒนาระบบนิเวศอุตสาหกรรม (Ecosystem) ที่เหมาะสมในพื้นที่ให้เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้ประกอบการและเครือข่ายแบบบูรณาการ
3. แนวทางการพัฒนาด้านที่ 3 ส่งเสริมการประกอบการอุตสาหกรรมและธุรกิจต่อเนื่องให้มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามแนวทาง ESG (Environment-Social-Governance)

อำนาจของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

1. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนของกระทรวงในส่วนภูมิภาค รวมทั้งประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
2. ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยแร่ กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในส่วนภูมิภาค
3. จัดทำแผน ส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด รวมทั้งประสานและติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศด้านอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
5. ส่งเสริม พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านอุตสาหกรรมให้กับผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างการจัดแบ่งภายใน แบ่งเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มนโยบายและแผนงาน กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม และกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

หน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มนโยบายและแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะ และประสานการจัดทำแผนส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ประสานและจัดทำแผนงาน โครงการ แผนปฏิบัติงาน และค่าของงบประมาณในความรับผิดชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด รวมทั้งบูรณาการแผนงานโครงการที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
3. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องในภาพรวมของภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดและกลุ่มจังหวัด
4. รวบรวม ประมวล วิเคราะห์ และจัดทำสถานะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมในจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
5. กำกับ ดูแล และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม

6. บริหารงานทั่วไป งานธุรการ งานบุคคล งานการประชุม และงานประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน

7. งานการเงินและบัญชี รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง การบริหารพัสดุ ครุภัณฑ์ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ การควบคุม ดูแล การใช้สาธารณูปโภค และการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ยานพาหนะและทรัพย์สินของสำนักงานฯ

8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ

2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายด้านการผลิต อุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม เทคโนโลยี นวัตกรรม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กฎหมายว่าด้วย โรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของโรงงานอุตสาหกรรม

4. จัดทำข้อมูลและสารสนเทศด้านโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการและประสานการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการในพื้นที่และกลุ่มจังหวัด เพื่อขับเคลื่อนนโยบายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในพื้นที่รับผิดชอบ

2. ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการและประสานการดำเนินงานตามนโยบาย แนวทาง และมาตรการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชนและผู้ประกอบการ

3. ส่งเสริม พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในงานที่เกี่ยวข้องให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

4. ประสาน เชื่อมโยง และบริการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของกลุ่มเป้าหมาย เช่น วิชาทกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิชาทกิจชุมชน และผู้ประกอบการในพื้นที่รับผิดชอบ

5. ดำเนินการตามแผนส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม และการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนในภูมิภาค

6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยแร่ กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงานเฉพาะในส่วนโรงงานไม่ บด หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องภายในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ

2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสถานประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมแร่วิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม เทคโนโลยี นวัตกรรม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กฎหมายว่าด้วยแร่

3. ส่งเสริม ป้องกัน และแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำเหมืองแร่แต่งแร่ และการประกอบโลหกรรม

4. จัดทำข้อมูลและสารสนเทศด้านอุตสาหกรรมแร่ในเขตพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ

5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

อัตรากำลัง สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ จำนวน 34 คน

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และจ้างเหมาบริการ

ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (ข้อมูล ณ วันที่ 18 ตุลาคม 2566)

กลุ่มงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	จ้างเหมาบริการ
อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	1	-	-	-
กลุ่มนโยบายและแผนงาน	5	3	1	4

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กลุ่มงาน	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	จ้างเหมาบริการ
กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	6	-	-	2
กลุ่มส่งเสริมและพัฒนา อุตสาหกรรม	4	-	-	3
กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่	5	-	-	-
รวม	21	3	1	9

จากแผนการพัฒนาศักยภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. 2563 – 2565 สำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีวิสัยทัศน์การพัฒนาศักยภาพ คือ “บุคลากรก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรม”

พันธกิจการพัฒนาบุคลากรของสำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
2. ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ คุณธรรม จริยธรรม
4. พัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 2.2 แสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากร สำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ส่วนราชการส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางดำเนินการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ตามหนังสือ สำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประเภททั่วไป
วิชาการ และอำนวยการ ประกอบด้วย

2. ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ได้แก่ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ และทักษะการจัดการข้อมูล

3. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ได้แก่

3.1 สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่

3.1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

3.1.2 บริการที่ดี (Service Mind)

3.1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

3.1.4 การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

3.1.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

3.2 สมรรถนะทางการบริหาร 6 สมรรถนะ ได้แก่

3.2.1 สภาวะผู้นำ (Leadership) วิสัยทัศน์ (Visioning)

3.2.2 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)

3.2.3 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)

3.2.4 การควบคุมตนเอง (Self-Control)

3.2.5 การสอนงานและการมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

3.3 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 16 สมรรถนะ ได้แก่

3.3.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

3.3.2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

3.3.3 การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others)

3.3.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)

3.3.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)

3.3.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

3.3.7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)

3.3.8 ความเข้าใจองค์การและระบบราชการ (Organizational Awareness)

3.3.9 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)

3.3.10 การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ (Concern for Order)

3.3.11 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)

3.3.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)

3.3.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing)

3.3.14 คุณทริยภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)

3.3.15 ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment)

3.3.16 การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building)

สำนักปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้กำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมส่วนภูมิภาค โดยแบ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าโครงการ และระดับอำนวยการ ดังตารางที่ 2.2 2.3 และ 2.4 ตามลำดับ



ตารางที่ 2.2 กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมส่วนภูมิภาค ระดับผู้ปฏิบัติงาน

ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ/ การใ้มน้ำใจสูง	<ul style="list-style-type: none"> เทคนิคการนำเสนอ เทคนิคการโน้มน้ำใจสูง 	การผลักดันให้เกิดนวัตกรรม	เทคนิคการคิดนอกกรอบ เทคนิคการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)	การบริหารทรัพยากรบุคคล	ระเบียบพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ การลา สวัสดิการการรักษาพยาบาล ฯลฯ
ความชำนาญด้านดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐานเพื่อการทำงาน (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint) 	ภาษาต่างประเทศ*	ภาษาต่างประเทศระดับพื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน		
การสร้างเครือข่าย และความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> หลักศาสนาและวัฒนธรรมท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 				

ตารางที่ 2.3 กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมส่วนภูมิภาค ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าโครงการ

ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา
การมีวิสัยทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> ยุทธศาสตร์และภารกิจของจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภารกิจที่รับผิดชอบ และภารกิจงานของฝ่ายอื่นๆ ในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด เทคนิคการแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ 	<p>การผลักดันให้เกิดนวัตกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาทีมงานเพื่อการสร้าง นวัตกรรม เทคนิคการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) แนวทางการวิจัยผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ 	<p>ความชำนาญด้านดิจิทัล</p> <ul style="list-style-type: none"> เทคโนโลยีและแนวทางการวิจัยผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ระบบดิจิทัลและการออกแบบพัฒนา ระบบเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงาน การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐานเพื่อการทำงาน Microsoft Offices 		
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ/การโน้มน้าวใจ	<ul style="list-style-type: none"> เทคนิคการนำเสนอ เทคนิคการโน้มน้าวใจ 	<p>การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <ul style="list-style-type: none"> ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ในเขตความ รับผิดชอบ แนวทางการประสานงานระหว่าง หน่วยงาน ส่วนกลางและภูมิภาค 	<p>ภาษาต่างประเทศ*</p> <ul style="list-style-type: none"> ระดับพื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน ภาษาต่างประเทศเพื่อการประชุม 		
	<p>การสร้างความ โปร่งใส และ ปรารถนาดี</p> <p>การทุจริต</p>	<ul style="list-style-type: none"> กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม 	<p>การบริหารทรัพยากรบุคคล/ การมอบหมายงาน/ การพัฒนาตนเอง และผู้อื่น</p> <ul style="list-style-type: none"> การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การมอบหมายงานและการพัฒนาผู้บังคับบัญชา การ Coaching และ Mentoring 		
				<p>การบริหาร*</p> <p>การวิเคราะห์ตลาดและความต้องการของตลาด</p>	

ตารางที่ 2.4 กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมส่วนภูมิภาค ระดับอำนาจการ

สมรรถนะ	ปีที่ 1		ปีที่ 2		ปีที่ 3	
	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ
การมี วิสัยทัศน์	ภารกิจของอุตสาหกรรมจังหวัดที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และ นโยบายใหม่ของกระทรวง อุตสาหกรรม นโยบายและข้อมูล ของจังหวัด	การผลักดัน ให้เกิด นวัตกรรม	การสร้างนวัตกรรมรูปแบบต่างๆ ในระบบราชการไทย บทบาทของ ผู้บังคับบัญชาในการสร้าง นวัตกรรมและ องค์การแห่งนวัตกรรม ในระบบราชการไทย	การบริหารทรัพยากร บุคคล/ การ มอบหมายงาน/การ พัฒนาตนเองและผู้อื่น	การบริหารผลการ ปฏิบัติงานการมอบหมาย งาน ทักษะ Coaching และ Mentoring	
การสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ	เทคนิคการเจรจาต่อรอง การโน้มน้าว ใจ	การสร้างเครือข่าย และ ความสัมพันธ์ อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การบริหารความขัดแย้ง			
การบริหาร*	การบริหารงบประมาณ ระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	การสร้าง ความเป็นไปैसेและ ปราบปราม การทุจริต	กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริต แนวทางการบริหาร จัดการกรณี ของ การประพฤติ มิชอบในหน่วยงาน แนวทางการบริหาร จัดการข้อร้องเรียนของประชาชน			

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3
สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา	สมรรถนะ	ประเด็นการพัฒนา
<p>ความรู้พื้นฐานเรื่อง ICT การบริหารจัดการ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และการบริหารจัดการข้อมูล ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเพื่อนำเสนอแบบดิจิทัลระบบซอฟต์แวร์ในการขออนุญาตในระบบออนไลน์ การทำงานในยุค Big Data ความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม ทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <ul style="list-style-type: none"> • พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก • พ.ร.บ. igit 			



3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพศาล น้ำทับทิม (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของกำลังพลในกองบิน 56 กองทัพอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของกำลังพลในกองบิน 56 เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของกำลังพล โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของกำลังพล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการของกองบิน 56 ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ทักษะ ลักษณะนิสัย แรงจูงใจ และทัศนคติ อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และพบว่าที่มีอายุ ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดและ สังกัดแผนก แตกต่างกัน ซึ่งปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ กำลังพลให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน ขาดความชำนาญ และขาดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรส่งเสริมให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีระบบการทดสอบทักษะในสายงานต่างๆ และควรส่งเสริมให้กำลังพลมีวินัย มีจิตสาธารณะ และตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม

ณัฐมน ภัทรพลกุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมสหกรณ์ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) ศึกษาถึงระดับสมรรถนะในปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมสหกรณ์ (2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแนวคิดของตนเอง ด้านคุณลักษณะนิสัยด้านแรงขับภายในด้านทักษะ และด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากร จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการเป็นบุคลากรภาครัฐที่ต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) แนวทางสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรสร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในด้านต่างๆ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม

ไอรตน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย (2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ บุคลากรต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องสถานการณ์ของธุรกิจไมซ์ ด้านทักษะบุคลากรต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านคุณลักษณะบุคลากร ต้องการพัฒนาระบบการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

รัชนิดา รักกาญจน์นัท (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของสมรรถนะหลักในข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (3) เพื่อศึกษาช่องว่างสมรรถนะหลักของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และ (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลวิจัยเชิงปริมาณพบว่า (1) สมรรถนะหลักที่คาดหวังของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมากที่สุด (2) สมรรถนะหลักเป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก (3) สมรรถนะหลักที่คาดหวังและสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในแต่ละระดับตำแหน่งไม่มี ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (4) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษาแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่คาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ช่องว่างสมรรถนะหลักของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุด คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (6) วิธีการพัฒนาบุคลากรที่ข้าราชการสายงานวิชาการศึกษามีความเห็นว่าจะเหมาะสมมากที่สุดคือ การอบรม รองลงมาคือ การเรียนหลักสูตรระยะสั้น ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการมีระดับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ดี เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และระบบสมรรถนะมีประโยชน์อย่างมากต่อพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและตัวบุคลากรเอง

ภัทรชนก คุณธร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสมรรถนะตามคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0 (2) ศึกษาความแตกต่างของสมรรถนะของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสมรรถนะของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่คาดหวัง (3) ศึกษาความแตกต่างของสมรรถนะของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตามคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0 ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสมรรถนะตามคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0 ที่คาดหวัง และ (4) ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ผลการศึกษา ระดับสมรรถนะของบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่าในสมรรถนะหลัก 7 ด้านของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่บุคลากรคาดหวัง มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนาโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อยที่สุด ในขณะที่เดียวกัน สมรรถนะตามคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0 ของบุคลากร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่บุคลากรคาดหวัง มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะที่ต้องการได้รับการพัฒนา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อยที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มลำดับความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ระดับมาก กลุ่มที่ 2 ระดับปานกลาง และกลุ่มที่ 3 ระดับน้อย โดยนำคะแนนที่ได้จากการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของสมรรถนะที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสมรรถนะที่คาดหวังนำมาเรียงลำดับมากไปหาน้อย เพื่อให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ทราบว่าสมรรถนะใดควรให้ความสำคัญในการนำไปพัฒนาบุคลากรก่อน-หลัง ตามความเหมาะสม จากการศึกษา พบว่า กลุ่มที่ 1 สมรรถนะที่บุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการได้รับการพัฒนาระดับมาก คือ สมรรถนะเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และทักษะในการนำเสนองาน เป็นต้น ส่วนสมรรถนะตามคุณลักษณะระบบราชการ 4.0 ที่บุคลากรต้องการพัฒนา คือ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการคิดสร้างสรรค์ กลุ่มที่ 2 สมรรถนะที่บุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการได้รับการพัฒนาระดับปานกลาง คือ สมรรถนะหลักด้านความเข้าใจองค์การและระบบราชการ ขณะที่สมรรถนะตามคุณลักษณะตามระบบราชการ 4.0 ที่บุคลากรต้องการ คือ ด้านความฉลาดและรู้จักคิดริเริ่ม ซึ่งในกลุ่มที่ 2 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานให้บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่าถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมให้แก่บุคลากรรุ่นใหม่ได้เรียนรู้และการจัดกิจกรรมสัมมนาการเพื่อกระชับความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน และกลุ่มที่ 3 สมรรถนะที่บุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการได้รับการพัฒนาระดับน้อย คือ สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ และการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และสำหรับสมรรถนะตามคุณลักษณะระบบราชการ 4.0

คือ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงทุกฝ่าย ซึ่งในกลุ่มที่ 3 บุคลากรทุกระดับต้องการได้รับการพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่หน่วยงานมีอยู่ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและสนับสนุน ความต้องการของผู้รับบริการได้ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0 ดังนี้ (1) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีแผนพัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งระบุถึงการใช้รูปแบบการศึกษาที่เป็นทางการ (formal education) เพื่อตอบสนองเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (2) มีระบบการประเมิน (assessment) ข้อมูลบุคลากร กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นรายบุคคลที่เป็นมาตรฐาน เพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจในการประเมินเงินเดือน เลื่อนระดับ หรือเสนอแนวทางพัฒนาบุคลากร (3) การพัฒนาผ่านประสบการณ์ทำงาน (job experiences) อาทิ การหมุนเวียนงาน การส่งเสริมให้เติบโตก้าวหน้า มอบหมายงานพิเศษ (4) การพัฒนาผ่านทักษะสัมพันธ์ (interpersonal relationships) เช่น การวางระบบพี่เลี้ยงแบบเป็นทางการ การสอนงาน (coaching) ที่มีการวางระบบที่เป็นทางการ โดยรวมแล้ว กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรจัดให้มีแผนพัฒนารายบุคคล (individual Development Plan: IDP) เพื่อสร้างกลไกการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Asfaw, et al (2015, p. 188-02) ได้การศึกษาเพื่อประเมินผลการอบรมพัฒนาบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล 5 แห่ง ประเทศเอธิโอเปีย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบภาคตัดขวาง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert จากบุคลากร จำนวน 100 คน และใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างเป็นระบบ พบว่า การอบรมพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีข้อเสนอแนะ องค์การบริหารส่วนตำบลควรจะมีการอบรมพัฒนาบุคลากรและจัดกิจกรรมการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางแผน ค้นหา ช่องว่าง หรือความต้องการทักษะและมีการประเมินผลโครงการอบรมพัฒนาในทุกปี

Alsabbah และ Ibrahim (2018, p. 3-15) การศึกษาส่วนชาตที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากร ผลการศึกษาได้ให้ความสำคัญของผลลัพธ์ด้านสมรรถนะบุคลากร จากการศึกษาทฤษฎีเชิงระบบทั่วไป พบว่า การนำแนวทางปฏิบัติงานเชิงระบบไปใช้จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก ทฤษฎีด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงาน พบตัวกำหนดสมรรถนะอยู่ในกลุ่มของความรู้ในงานที่มีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติและทักษะ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงจากการปฏิบัติของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในลักษณะเป็นไปตามกิจกรรมกระบวนการและความเข้าใจตามทฤษฎีสมรรถนะ บุคลากรจะช่วยให้องค์การมีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนั้นจึงมี

ข้อเสนอแนะให้นำแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่กำหนดไว้ในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ มาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กร

อนันต์ ทองชั้นลูก (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะ อุปสรรคปัญหา แนวทางแก้ไขอุปสรรคปัญหาในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ และแนวทางพัฒนารูปแบบวิธีการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลของการศึกษาวิจัย พบว่า (1) การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ การกำหนดรูปแบบ วิธีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานโดย Model 70:20:10 โดยแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ ดังนี้ 70% เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง 20% การเรียนรู้จากผู้อื่น 10% เป็นการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรม สัมมนาอย่างเป็นทางการ (2) อุปสรรคปัญหาในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ปัญหาด้านภารกิจงานมากเกินไป ทำให้ไม่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะให้กับตนเองไม่เต็มที่ ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอ และปัญหาด้านงบประมาณการฝึกอบรมมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการการฝึกอบรม (3) แนวทางแก้ไขอุปสรรคปัญหาในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและให้ความสำคัญการจัดการฝึกอบรม เฉพาะด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และควรกำหนดภารกิจให้ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเพื่อให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ (4) แนวทางพัฒนารูปแบบ วิธีการในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ พัฒนาโดยรูปแบบวิธีการการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ให้บุคลากรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าไปฝึกอบรม (Training) ในรูปแบบ Observe และการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรของกลุ่มงานให้มากขึ้น

ธีระพล เจริญสุข (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต (2) ศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า (1) สมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านการคิดวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม โดยรวมอยู่ระดับมาก คือ จริยธรรม รองลงมา คือ ด้านการ

บริการที่ดี และน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาองค์กร (2) ศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (3) เสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการพัฒนาผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานกรมสรรพสามิตกำหนด ด้านการบริการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามขั้นตอนสอดคล้องกับมาตรฐานของกรมสรรพสามิตกำหนด ด้านความเชี่ยวชาญ ควรมีการพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยี และการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ด้านหลักยึดมั่นในความถูกต้องควรมีการส่งเสริมความโปร่งใสในการทำงาน อย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้ ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ด้านการพัฒนาองค์กร ควรมีการกำหนดแนวทางการยกระดับมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกรอบการบริหารจัดการ มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนแนวทางการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการกรมสรรพสามิตให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล และด้านการคิดวิเคราะห์ ควรมีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบ และการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงให้เกิดความพร้อมตามสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิต

ไศภิต กदनอก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (1) เพื่อศึกษารูปแบบ และวิธีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบ และวิธีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการนั้น มีรูปแบบของการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานในลักษณะที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะ ประสิทธิภาพ การถ่ายทอดองค์ความรู้ใหม่ๆ วิธีการคิด โดยการให้เข้ารับการฝึกอบรม การดูงานนอกสถานที่ การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนางาน ซึ่งได้นำหลักสมรรถนะหลัก 5 ด้าน สำหรับระบบราชการไทยของสำนักงาน ก.พ. มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วย (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี

(3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ (5) การทำงานเป็นทีม ข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการจัดกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เกิดความรัก ความสามัคคีในองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Research Methods) ระหว่างระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรสำหรับการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรสำหรับการศึกษา

1.1 ประชากรสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้คือ ข้าราชการ จำนวน 21 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน และจ้างเหมาบริการ จำนวน 9 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 34 คน

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สำหรับแบบสัมภาษณ์ คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 1 คน (2) หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 4 คน (3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน และ (4) ผู้รับบริการ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 7 คน และเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัด ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) มีข้อความทั้งสิ้น จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นคำถามตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 41 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) การวัดและแปลผล 5 ระดับ

เกณฑ์การวัดและการแปลผล

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ช่วงห่างของคะแนน = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80$$

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 ระดับความคิดเห็นมาก

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 ระดับความคิดเห็นน้อย

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษาคั้งนี้ โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา มีสูตรในการหา ดังนี้

สูตร	$IOC = \frac{\sum R}{N}$
เมื่อ	IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่	+1 แน่ใจว่าสอดคล้อง 0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง -1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Consistency) ซึ่งจะต้องได้ค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60 – 1.00 โดยจากแบบสอบถามพบว่า ภาพรวมของค่า IOC เท่ากับ 0.86

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำข้อคำถามที่มีค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.60 - 1.00 มาทำการทดสอบ Pre-Test กับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการภายใต้สังกัดสำนักงานอุตสาหกรรม จำนวน 30 ชุด (Try-out) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งวิธีการของ Cronbach ใช้สำหรับเครื่องมือที่ให้คะแนนรายข้อมากกว่า 1 คะแนน

โดยสูตรที่ใช้คำนวณ คือ

$$A = \frac{K[1-\sum Vi]}{K-1Vt}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อถือได้

K = จำนวนข้อ

V_i = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

โดยการหาค่าความเชื่อถือได้ด้วยวิธีของครอนบัท (Cronbach) กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟาจำนวนมากว่าหรือเท่ากับ 0.7 โดยผลของการทดสอบพบว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.946 จึงถือว่าแบบสอบถามยอมรับได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่จะเหมาะสมของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 ข้อ

2.1.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) สำหรับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย (1) สมรรถนะหลัก จำนวน 6 ข้อ (2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 5 ข้อ (3) ความรู้ จำนวน 2 ข้อ (4) ทักษะที่จำเป็น จำนวน 3 ข้อ และ (5) เจตคติ จำนวน 2 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Research Methods) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ และทบทวนวรรณกรรมมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถามข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด และแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของประชากร จำนวน 34 คน ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วนดังกล่าวข้างต้น โดยการแจกแบบสอบถามและชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการศึกษานี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ

3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการศึกษาครั้งนี้

2. เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสัมภาษณ์ทุกประเด็นและทุกฉบับ

3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำตอบทุกประเด็นและทุกฉบับให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปดำเนินการสรุปและนำไปจัดทำแบบสอบถามสำหรับกาวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จากเอกสารต่างๆ ตั้งแต่ข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ได้แก่ ตำรา หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมทั้งสื่อจากสิ่งพิมพ์อื่นๆ จากนั้นนำมาประมวลวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อใช้สร้างเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้ศึกษาได้นำเอาโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลระดับการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ผู้ศึกษาดำเนินการสรุปประเด็นจากแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับจำนวนทั้งสิ้น 18 ข้อ จัดกลุ่มข้อความที่มีความเกี่ยวข้องกันตามตัวแปรที่ศึกษา และนำเสนอข้อมูลด้วยการพรรณนา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากนั้นนำข้อมูลไปจัดทำแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งจะสรุปและวิเคราะห์เนื้อหาจากการแสดงความคิดเห็นของประชากร เพื่อนำมาบรรยายเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 3.1 แสดงสรุปวิธีดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	สถิติที่ใช้ศึกษา
1. เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ	การพรรณนา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ	สถิติเชิงพรรณนา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่	วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ	การพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Research Methods) ระหว่างระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ และนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณและการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย (1) หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 1 คน (2) หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 4 คน (3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน และ (4) ผู้รับบริการ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 สมรรถนะหลัก

1.1.1 สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ ปฏิบัติงานให้ถูกต้อง แม่นยำด้านข้อมูล ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัดปฏิบัติงานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย ทำงานของตัวเองให้ดี และการพัฒนาตัวเอง หมั่นปรับปรุงวิธีการทำงานให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้

ผู้ประกอบการพึงพอใจในการให้บริการ และมองภาพรวมขององค์การอย่างเป็นระบบ มุ่งไปที่เป้าหมายในระยะยาวอย่างยั่งยืน (Sustainable Goals) และผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ultimate Outcome) ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องทำงานให้ถูกต้อง แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด รู้จักปรับปรุงและพัฒนางานให้สม่ำเสมอ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมองเป้าหมายความยั่งยืนในระยะยาว (Sustainable Goals) และผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ultimate Outcome) ควรมองภาพรวมขององค์การอย่างเป็นระบบ และสร้างความต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดเท่านั้น ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรปฏิบัติงานให้ถูกต้องเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และหมั่นปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการพึงพอใจในการให้บริการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรปฏิบัติงานตามกรอบระยะเวลา และทำงานตามกฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัด...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องเตรียมพร้อมสอดคล้อง
กับงานที่ทำ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์มีการทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนดและเป็นไปตามกฎหมาย...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรปฏิบัติงานในหน้าที่ให้
ถูกต้อง ทำงานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย ทำงานของตัวเองให้ดี มีการพัฒนาตัวเอง และรู้จัก
ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความถูกต้อง
แม่นยำด้านข้อมูลและให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก เพื่อให้
ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที และดำเนินธุรกิจอย่างราบรื่น...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.1.2 สมรรถนะด้านบริการที่ดี

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้าน
บริการที่ดี ได้แก่ บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพ พร้อมช่วยเหลือและ
ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง และเป็น
ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง
อำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการ ช่วยเหลือผู้ประกอบการอย่างเต็มที่
ให้คำแนะนำ และให้บริการอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ประสานงานภายในหน่วยงาน
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ได้ดี ให้ผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์
สูงสุด และมีการบริการในเชิงรุกมากขึ้น เข้าหากลุ่มเป้าหมาย โดยการลงพื้นที่หาผู้ประกอบการ
เพิ่มเติม และคาดการณ์รูปแบบการบริการที่เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมาย มีการบริการที่หลากหลาย
ยืดหยุ่น และทันสมัยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียด
คำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆได้ดี ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และถูกต้อง ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการบริการในเชิงรุกมากขึ้น ไม่ใช่เพียงรอคอยให้บริการเฉพาะที่หน่วยงานเท่านั้น ต้องเข้าหากลุ่มเป้าหมาย โดยการลงพื้นที่หาผู้ประกอบการเพิ่มเติม และคาดการณ์รูปแบบการบริการที่เหมาะสมตามกลุ่มเป้าหมาย มีการบริการที่หลากหลาย ยืดหยุ่น และทันสมัยมากขึ้น ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรบริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร และช่วยส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ประสานการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิสาหกิจชุมชน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีบริการที่ดี ช่วยเหลือผู้ประกอบการอย่างเต็มที่ ให้คำแนะนำ บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ที่ดี และเป็นประโยชน์สูงสุด...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการบริการตาม
ระยะเวลาที่กำหนด คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ บริการด้วยใจ มีอัธยาศัยที่ดี เป็นมิตร และให้ข้อมูลแก่
ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรให้บริการด้วยความ
เต็มใจ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์
สูงสุด เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรให้บริการด้วยความ
สุภาพ อ่อนน้อม และพร้อมช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและตอบคำถามเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่
เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง อำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่างๆ ให้กับผู้ประกอบการได้อย่าง
รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.1.3 สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะ
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่ มีความรู้และความเข้าใจในอุตสาหกรรมในพื้นที่
ศึกษากฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างเคร่งครัด มีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
อยู่ตลอดเวลา ศึกษาหาความรู้ พัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตนเอง นำเทคโนโลยีและนวัตกรรม
ใหม่ๆ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และสามารถแก้ไขปัญหาจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้
และปรับทัศนคติมุมมองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับ
คำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องศึกษา ติดตามหาความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ สามารถแก้ไขปัญหาจากการนำเทคโนโลยีใช้ มีความรู้ในวิชาชีพของตนเอง มีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาเป็นองค์ความรู้ ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรปรับทัศนคติมุมมองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มองว่าการศึกษาไม่มีที่สิ้นสุด มีความคิดสร้างสรรค์ เรียนรู้และพัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่เสมอ มีความพยายาม อดทน และตั้งใจทำงาน ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรรู้จักศึกษาหาความรู้ และพัฒนาตนเอง นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรศึกษากฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างเคร่งครัด...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา และมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ประกอบกับการปฏิบัติงาน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรพัฒนาตนเอง โดยนำ
ความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน ใส่ใจที่จะศึกษาความรู้พัฒนาความเชี่ยวชาญ
ของตัวเอง...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความรู้และความ
เข้าใจในอุตสาหกรรมในพื้นที่ ทักษะในการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ทักษะในการติดต่อสื่อสาร
และประสานงาน และทักษะในการแสวงหาความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.1.4 สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้าน
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่ ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ประพฤติปฏิบัติถูกต้อง
และเหมาะสม ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น ไม่เลือกปฏิบัติ และยึดมั่นในจรรยาบรรณของ
ข้าราชการมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ยึดยึดในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่
ยากลำบาก รู้จักการเจรจาประนีประนอมเพื่อหาข้อตกลง ยึดหลักกฎหมาย และระเบียบ ลดการใช้
ดุลยพินิจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบ
ได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มช่องทางสาธารณะ รับเรื่องร้องเรียน และเปิดโอกาสทุกภาคส่วนเข้า
มามีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่
อย่างสุจริต ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และจริยธรรมของข้าราชการ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความโปร่งใส สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เปิดเผยแพร่แบบวิธีการทำงาน เพิ่มช่องทางสาธารณะ เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น รับเรื่องร้องเรียน เปิดโอกาสทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ลดการใช้ดุลยพินิจ อำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ยึดยึดในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม รู้จักการเจรจา ประนีประนอมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ไม่เอื้อผลประโยชน์ทับซ้อน และยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องยึดในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ให้ถูกต้อง และครบถ้วน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรปฏิบัติตามระเบียบวินัยข้าราชการยึดมั่นในจรรยาบรรณข้าราชการยึดมั่นในความถูกต้องแม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และต่อตนเอง มีความเที่ยงธรรม ไม่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและตรงตามเวลา มีความโปร่งใสเปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการอย่างยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.1.5 สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ได้แก่ สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกภายในทีม สื่อสารกันภายในกลุ่มงานตลอดเวลา และช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานร่วมกัน รับฟังความคิดเห็น ตัดสินใจร่วมกัน วางแผนกันเป็นทีม และเสริมสร้างความสามัคคีภายในทีม มีการสื่อสารและประสานงานกัน ทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ มีการจัดทีมงานจัดการความรู้ร่วมกัน (KM Teamwork) เจ้าหน้าที่สามารถแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้อย่างสร้างสรรค์ และทำงานทดแทนกัน สร้างสัมพันธ์ภาพเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มงานและในองค์กร สื่อสารกันภายในองค์กร ปรับทัศนคติในการอยู่ร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจ และรู้จักการเสียสละเป็นสำคัญ สร้างที่การทำงานในรูปแบบ Cross Functional ส่งเสริมการประสานงาน ทำงานร่วมกัน และสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ สร้างความร่วมมือกันภายในกลุ่มงาน รับฟังความคิดเห็น ร่วมกันตัดสินใจ และวางแผนกันเป็นทีม เสริมสร้างความสามัคคีภายในทีมเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสร้างที่การทำงานในรูปแบบ Cross Functional ส่งเสริมการประสานงาน การทำงานร่วมกัน และสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน มีการจัดทีมงานจัดการความรู้ร่วมกัน (KM Teamwork) เจ้าหน้าที่ที่สามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทำงานทดแทนกัน และรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสื่อสารกันภายในองค์กร ปรับทัศนคติในการอยู่ร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจให้กับทีม...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่สื่อสารกันภายในกลุ่มงานตลอดเวลา รู้จักการเสียสละเป็นสำคัญ สร้างสัมพันธ์ภาพเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มงานและในองค์กร...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการร่วมมือร่วมใจปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็น และคอยรับฟังความคิดเห็นของคนในทีมอยู่เสมอ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิกภายในทีม มีการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกัน ช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสื่อสารและประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจเป้าหมายและบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น มีการแบ่งปันข้อมูลและความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ มีความร่วมมือ จิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน และทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.1.6 สมรรถนะด้านอื่นๆ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านอื่นๆ ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งการพูด การเขียน และการนำเสนอ และทัศนคติเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

มีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ควรทำงานให้ดี และมีประสิทธิภาพ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรประกอบด้วย (1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงแนวโน้มและทิศทางการพัฒนาในอนาคต เพื่อสามารถให้คำแนะนำและสนับสนุนผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งการพูด การเขียน และการนำเสนอ เพื่อสามารถสื่อสารกับผู้ประกอบการได้อย่างเข้าใจและสามารถประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น และ (3) ทัศนคติเชิงบวกและกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ประกอบการ เพื่อสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการและส่งเสริมให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.2 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.2.1 สมรรถนะด้านการสืบเสาะหาข้อมูล และการคิดวิเคราะห์

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านการสืบเสาะหาข้อมูล และการคิดวิเคราะห์ ได้แก่ ศึกษา สืบเสาะ และติดตามข้อมูลสถานประกอบการ กฎหมายและระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบัน หาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป และสามารถนำเสนอข้อมูลอย่างเข้าใจง่าย จัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูลศึกษาแนวโน้ม และการพยากรณ์ข้อมูลย้อนหลัง นำข้อมูลอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มาวิเคราะห์และประมวลผล เกิดสถานการณ์จำลองในอนาคต นำข้อมูลมาวิเคราะห์

สังเคราะห์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รู้จักการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน มองภาพรวม และคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ รู้จักวางแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องรู้จักวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการทำงาน และสืบค้นหาข้อมูลจากหน่วยงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรศึกษาแนวโน้ม (Trend) และการพยากรณ์ข้อมูลย้อนหลัง (Backcasting) นำข้อมูลอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มาวิเคราะห์และประมวลผลเกิดภาพฉากทัศน์หรือสถานการณ์จำลองในอนาคต (Senario) และรู้จักวางแผนบริหารความเสี่ยง...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถรวบรวมข้อมูลจากส่วนกลาง และดึงข้อมูลมาใช้ได้ง่าย ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรศึกษา สืบเสาะข้อมูล สถานประกอบการและระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบัน รู้จักการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน อย่างคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เช่น การมองภาพรวมของโรงงานทั้งหมด สาเหตุที่มาที่ไป และมองภาพครบทุกมิติ จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการติดตามการ
เปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และประกาศอย่างสม่ำเสมอ จัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมีการรวบรวมรายงาน
ประจำเดือน เช่น ข้อมูลประกอบธุรกิจเหมืองแร่ การขนส่ง การจำหน่าย การผลิต และผลกระทบจากการ
ประกอบกิจการเหมืองแร่ เป็นต้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรรหาข้อมูล
ผู้ประกอบการ อัปเดตข้อมูลสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบัน และจัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบโดยใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรรหาข้อมูลได้
อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้า
ด้วยกันเพื่อหาข้อสรุป และสามารถนำเสนอข้อมูลและข้อสรุปได้อย่างเข้าใจง่าย...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.2.2 สมรรถนะด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้าน
การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ได้แก่ ศึกษา และทำความเข้าใจพื้นฐานของความถูกต้อง
ตามกระบวนการ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของงานใน
หน้าที่ พิจารณาตามขั้นตอน และตามยึดตามกฎหมาย ระเบียบ กระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ที่กำหนดไว้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และดำเนินการตามมาตรการ กำกับ และดูแลตรวจสอบ
ความถูกต้องให้เป็นไปขั้นตอนต่างๆ โดยยึดกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ
คำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานโดยยึดตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนต่างๆ เพื่อความถูกต้องของกระบวนการ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรศึกษา และทำความเข้าใจพื้นฐานของความถูกต้องตามกระบวนการ เพื่อเป็นเกราะคุ้มกันในการทำงาน โดยการตรวจสอบตามกระบวนการให้เป็นไปตามระเบียบ มีความถูกต้อง และครบถ้วน ไม่นำมาเป็นข้อจำกัดในการทำงาน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ลำดับข้อมูล และกระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ พิจารณาตามขั้นตอน และตามกระบวนการของตนเองและเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องดำเนินการตามมาตรการ กำกับ และดูแลตรวจสอบความถูกต้องให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรตรวจสอบกฎระเบียบ
ที่เกี่ยวข้องกับงานเช่น มาตรฐานต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนด เป็นต้น...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความรู้ความเข้าใจ
ในมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการผลิตของผู้ประกอบการ ตรวจสอบเอกสารและ
หลักฐานต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน จัดทำรายงานการตรวจสอบได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน
และสามารถสื่อสารและแนะนำกับผู้ประกอบการได้อย่างเหมาะสม...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.2.3 สมรรถนะด้านการสื่อสาร และสร้างสัมพันธภาพ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้าน
การสื่อสาร และสร้างสัมพันธภาพ ได้แก่ การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน ครบถ้วน
และเข้าใจง่าย การสื่อสารและประสานงานภายในที่มีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์แบบทางการ
และไม่เป็นทางการ มองภาพรวมขององค์กรโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน สร้างสัมพันธภาพเชิงลึก
ภายในองค์กรที่เข้มแข็ง การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์แจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่น่าสนใจ
อ่านเข้าใจง่าย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ประกอบการ
และสร้างกลไกให้บุคลากรมีโอกาสได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมายหลัก
ประสานงานหน่วยงานร่วมที่ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียด
คำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องสื่อสารที่ใช้
คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสม สร้างสัมพันธภาพโดยให้ความรักกับทุกคนในที่ทำงาน ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการสื่อสาร ดังนี้

1. การสื่อสารภายใน (Internal Communication) สร้างสัมพันธภาพเชิงลึกภายในองค์กร มีทีมงานที่เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพสูง

2. การสื่อสารภายนอก (External Communication) สร้างกลไกให้บุคลากรมีโอกาสได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมายหลัก เช่น สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ หรือหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสร้างความเข้าใจร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการ มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเข้าใจภาพไปในทิศทางเดียวกัน มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ที่น่าสนใจ อ่านเข้าใจง่าย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบให้แก่ผู้ประกอบการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสื่อสารประสานงานหน่วยงานร่วมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องประสานงานหน่วยงานในพื้นที่ ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เป็นต้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องพบปะผู้ประกอบการ แจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับผู้ประกอบการอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ๆ ผ่านช่องทางไลน์ หากเป็นข้อกฎหมาย หรือข้อบังคับ เจ้าหน้าที่จะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางหนังสือราชการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสื่อสารในองค์การ
มีการประสานงานภายในกลุ่มงาน และมองภาพรวมของสำนักงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันและ
ร่วมมือกัน...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรสื่อสารได้อย่างชัดเจน
ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ประกอบการตัดสินใจและดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ
สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ประกอบการให้ได้รับการบริการที่สุภาพ เข้าใจ และพร้อมช่วยเหลือ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.2.4 สมรรถนะด้านการดำเนินการเชิงรุก

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้าน
การดำเนินการเชิงรุก ได้แก่ มีจิตอาสา ทำงานเพื่อคนอื่น และทัศนคติในเชิงบวก มองปัญหาอุปสรรค
เป็นความท้าทาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ควรทำงานมีคุณภาพ ใส่ใจ และพัฒนาตัวเองอยู่
เสมอ ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ มีความคิดริเริ่ม ฉลาด มีไหวพริบ ทันเหตุการณ์ มีความสร้างสรรค์สร้าง
ผลงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง
และติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน วางแผนรองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้
ทันทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีจิตอาสา
ทำงานเพื่อคนอื่น และต้องมีความสร้างสรรค์สร้างผลงานใหม่ๆ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีความกระตือรือร้น
ในการทำงาน (Passion) มีมุมมองไม่ใช่แค่ทำงานให้เสร็จ ควรทำงานให้ดี มีคุณภาพ ใส่ใจและพัฒนา
ตัวเองอยู่เสมอ จากคำว่า “Passion” ได้แก่

P = Positive Thinking คือ ทศนคติในเชิงบวก มองปัญหาอุปสรรคเป็นความท้าทาย มีความคิดทำงานให้สำเร็จ

A = Active response คือ ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

S = Strategic move คือ การเคลื่อนที่แบบมียุทธศาสตร์เป็นหลัก รู้จักบริหารจัดการและลำดับความสำคัญของงานอย่างเหมาะสม

S = Sustainable Goal คือ มีเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว

I = Intellectual Capacity คือ มีความคิดริเริ่ม ฉลาด มีไหวพริบ ทันคนทันเหตุการณ์

O = Opportunity finding คือ มองหาโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ

N = Noticeable คือ พัฒนาตัวเองให้มีความโดดเด่น และน่าสนใจ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรประเมินสถานการณ์และวางแผนรองรับแก้ไขปัญหาล่วงหน้า เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรคาดการณ์เตรียมการล่วงหน้า และหาแผนรองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือข้อมูลใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานและการปฏิบัติงาน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรคาดการณ์ล่วงหน้า
วางแผนเตรียมความพร้อมทั้งเชิงรับและเชิงรุกคิดโครงการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและ
มองแนวโน้ม (Trend) ความต้องการของผู้รับบริการ และมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
เป็นสำคัญ...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ควรประกอบด้วย

1. การมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มองเห็นโอกาสและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของ
อุตสาหกรรม
2. การคิดเชิงสร้างสรรค์ หาแนวทางใหม่ๆ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม
3. การแสวงหาความรู้และข้อมูล เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจใน
อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรม

4. การประสานงานและการทำงานเป็นทีม เพื่อทำงานร่วมกันอย่างมี
ประสิทธิภาพ และสื่อสารและการสร้างเครือข่าย เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและสร้างความร่วมมือ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.2.5 สมรรถนะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านอื่นๆ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะ
ด้านอื่นๆ ได้แก่ ความอดทนและขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ
อุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ความคิดสร้างสรรค์ การมองภาพรวม มองหาโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ
การวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยง และทักษะอื่นๆ เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงาน
เป็นทีม และการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความอดทน
และขยันหมั่นเพียรในการทำงาน...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรประกอบด้วย (1) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (2) การมองภาพรวม (Conceptual Thinking) (3) มองหาโอกาสใหม่ๆ อยู่เสมอ (Opportunity finding) เช่น การได้รับจัดสรรงบประมาณ และต่อยอดงานโครงการบจจังหวัดและงบกลุ่มจังหวัด นโยบายรัฐบาล หรือนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม เป็นต้น ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่การวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้น และให้องค์การมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมองภาพรวมขององค์กร เพื่อให้ทุกคนจะได้ทำงานเป็นในทิศทางเดียวกัน...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ควรประกอบด้วย

1. มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมหลัก อุตสาหกรรมรอง และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง รวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมในอนาคต

2. ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งการพูด การเขียน และการนำเสนอ รวมทั้งทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นทีม

3. ทักษะในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอย่างรอบคอบ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.3 ความรู้

1.3.1 ความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น ความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการงานด้านอุตสาหกรรม หรือมีความรู้การดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรู้จักต่อยอด พัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ภาคอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐาน (Industrial Basic Skill) และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม รู้จักต่อยอด พัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กระบวนการอย่างเป็นระบบ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการ และประสานการดำเนินงานด้านอุตสาหกรรม ความรู้เรื่องการทำธุรกิจ พัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้การกำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้
การกำกับ ดูแล การดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้
เกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรม จะได้สื่อสารอย่างถูกต้อง นำไปเป็นกรอบในการทำงาน รู้จักนำ
เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องมีความรู้และ
ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมหลัก อุตสาหกรรมรอง
และอุตสาหกรรมต่อเนื่อง รวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมในอนาคต...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับ
กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น อำนาจหน้าที่
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และ
การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และการบริหารงานบุคคล กฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่า
ด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วย
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงาน
เฉพาะในส่วนโรงงานไม่ บด หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และ
กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส) และ
การบริหารกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายที่

เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย กฎหมายป่าไม้ กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ได้แก่อำนาจหน้าที่ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ได้แก่พระราชบัญญัติโรงงานพระราชบัญญัติแร่ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 การบริหารงานบุคคล รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ได้แก่มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส) กองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม และข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ได้แก่กฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ ได้แก่
กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงานเฉพาะในส่วนโรงงานไม้ บด
หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น
กฎหมายป่าไม้ กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ ได้แก่
มาตรการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชนและ
ผู้ประกอบการ ยกตัวอย่างเช่น มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส
(มอก.เอส) กองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐ เป็นต้น...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องมีความรู้ ได้แก่
1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม เช่น พระราชบัญญัติโรงงาน
พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงอุตสาหกรรมว่าด้วยการประกอบกิจการโรงงาน
พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เช่น
พระราชบัญญัติความปลอดภัยในการทำงาน พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กฎกระทรวงว่าด้วยการ
ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เช่น พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษา
คุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.
2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่น พระราชบัญญัติ
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม พ.ศ. 2511 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติฉลากสินค้า พ.ศ.
2510 และที่แก้ไขเพิ่มเติม...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.4 ทักษะที่จำเป็น

1.4.1 ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน และระบบสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เข้าใจหลักการใช้งานให้เหมาะสมกับข้อมูล มีความคล่องแคล่วในการใช้งานคอมพิวเตอร์ รู้จักพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ โดยสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ สามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ทักษะการใช้โปรแกรมเฉพาะทาง เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรม และทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลและการติดต่อสื่อสารออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้โปรแกรม Microsoft Offices โดยเข้าใจหลักการใช้งานให้เหมาะสมกับข้อมูล รู้จักพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้เกิดประโยชน์ได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน เพื่อค้นหาข้อมูลโรงงานได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้โปรแกรมชั้น
พื้นฐาน และระบบสารสนเทศที่นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้โปรแกรม
พื้นฐานในการจัดเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการ มีความคล่องแคล่วในการใช้งานคอมพิวเตอร์
และสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างสะดวก...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้
คอมพิวเตอร์ได้ ยกตัวอย่างเช่น

1. การใช้โปรแกรมสำนักงาน เช่น Microsoft Office, Google Workspace เป็นต้น
เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น การจัดทำเอกสาร การนำเสนอข้อมูล การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. การใช้โปรแกรมเฉพาะทาง เช่น โปรแกรมออกแบบผลิตภัณฑ์ โปรแกรม
ออกแบบเว็บไซต์ โปรแกรมบริหารจัดการข้อมูล เป็นต้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรม
เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาดออนไลน์ การบริหารงาน เป็นต้น
3. การใช้อินเทอร์เน็ต เช่น การค้นหาข้อมูล การติดต่อสื่อสารออนไลน์ เป็น
ต้น เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านอุตสาหกรรม เช่น การติดตามข่าวสาร การศึกษาหาความรู้ การ
ทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.4.2 ทักษะด้านภาษาอังกฤษ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้ทักษะด้าน
ภาษาอังกฤษ ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการอ่าน ฟัง พูด และเขียน ทำความเข้าใจ
บทสนทนา สามารถสื่อสาร และนำเสนอได้ และสามารถใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมาประยุกต์กับ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูลทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับ
คำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการฝึกพูด
ภาษาอังกฤษเพื่อทำความเข้าใจกับบทสนทนาได้...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่
เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถนำทักษะด้าน
ภาษาอังกฤษมาประยุกต์กับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และต้องใช้ภาษาอังกฤษในการฟัง พูด อ่าน และ
เขียนได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็น
ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้
ภาษาอังกฤษระดับขั้นพื้นฐานในการสื่อสารได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้
“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้
ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร เช่น การพูด และการสร้างความเข้าใจได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษ
ขั้นพื้นฐานในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้
ภาษาอังกฤษ โดยควรฝึกฝนทักษะภาษาอังกฤษอยู่เสมอ ทั้งด้านการฟัง พูด อ่านและเขียนได้...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้
ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานในด้านการฟังและอ่าน เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ
เอกสารและข้อมูลทางวิชาการ เช่น กฎหมาย มาตรฐานอุตสาหกรรม กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
ผู้ประกอบการต้องการความมั่นใจว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจะสามารถเข้าใจข้อมูล
เหล่านี้ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ส่วนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดและเขียนนั้น
ผู้ประกอบการเห็นว่ามีควมสำคัญรองลงมา เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการติดต่อสื่อสารกับ
ผู้ประกอบการรายอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ ซึ่งอาจใช้ภาษาท้องถิ่นเป็นภาษาหลัก
ในการติดต่อสื่อสารกัน อย่างไรก็ตาม ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการพูดและเขียนก็ยังคงมี
ความสำคัญอยู่บ้าง เนื่องจากอาจจำเป็นในบางสถานการณ์ เช่น การนำเสนอผลงานต่อผู้ประกอบการ
ต่างชาติ หรือการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.4.3 ทักษะด้านการคำนวณ และทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้ทักษะการ
คำนวณ และทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทำความเข้าใจและสามารถบันทึกข้อมูล
เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาได้ และสามารถวิเคราะห์ แปลผล และจัดลำดับ
ความสำคัญของข้อมูล และบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและผู้ประกอบการ
ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องทำความเข้าใจ บันทึก
ข้อมูล และบริหารจัดการข้อมูล เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในงานได้...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องรู้จักวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ตั้งแต่ อดีต จนถึงปัจจุบัน เพื่อทำนายอนาคตที่เป็นประโยชน์ (Data Analytics) มีการลำดับความสำคัญของข้อมูล และสามารถนำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจได้...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องรู้จักนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ และองค์กร...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องใช้การคำนวณและการจัดการข้อมูล ประกอบด้วย (1) การจัดการข้อมูลและแปลผล เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณา (2) การจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมพื้นฐาน และ (3) การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบนระบบออนไลน์...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องสามารถใช้การคำนวณเรื่องค่าภาคหลวงแร่ และปริมาณแร่สำรอง ซึ่งในปัจจุบันมีการจัดเก็บค่าภาคหลวงแร่ผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องเก็บข้อมูลเป็นระบบพร้อมใช้พยากรณ์ในการวางแผนการทำงานได้...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องใช้เวลาความและการจัดการข้อมูล เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงประเด็น อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจและดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.5 เจตคติ

1.5.1 เจตคติในการปฏิบัติงาน

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีเจตคติในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความตั้งใจในการทำงาน จิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ทักษะที่ดีในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวมกัน หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับปรุงพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน และมีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work life balance) ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความตั้งใจในการทำงาน มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ต้องทำงานให้สมกับเงินเดือนจากภาษีประชาชน และต้องทำงานให้เต็มที่และสุดความสามารถ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีทัศนคติที่ดี เสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม มีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work life balance)...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) และการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อร่วมกัน...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความรับผิดชอบ และหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความตั้งใจ รับผิดชอบมีความพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นำความผิดพลาดมาปรับปรุงพัฒนาตัวเองต่อไปเมื่อเลือกปฏิบัติบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind)...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ผู้ประกอบการต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐอย่างทันท่วงที เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีความเป็นมืออาชีพ บุคลากรควรมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการ และมีทัศนคติเชิงบวก บุคลากรควรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ประกอบการและธุรกิจ เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

1.5.2 รูปแบบเจตคติที่สำคัญ

บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีรูปแบบเจตคติที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร และไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ จิตสาธารณะรักในการให้บริการ (Service Mind) บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ส่งเสริม และให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความเป็นธรรมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ความรับผิดชอบในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำให้การสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดคำให้การสัมภาษณ์ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร และจิตสาธารณะรักในการให้บริการ...”

(หัวหน้าส่วนราชการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะเดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มนโยบายและแผนงาน ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค (Never give up) ต้องพยายาม และตั้งใจให้สำเร็จ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม ได้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการให้บริการที่ดี (Service Mind) บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ส่งเสริม และให้คำแนะนำให้แก่ผู้รับบริการ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

หัวหน้ากลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม ยังให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ช่วยเหลือผู้อื่น และทำงานเป็นทีม...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันมีหัวหน้ากลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องยึดมั่นในหน้าที่ของตนเอง
ไม่เอื้อผลประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความเป็นธรรมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ...”

(หัวหน้ากลุ่มงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อมูล
ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง โดยให้ข้อมูลว่า

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการบริการที่ดี
ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก คอยส่งเสริมและให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ...”

(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2566)

นอกจากนี้ ยังมีเจ้าของกิจการในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ
ประเด็นไว้ ดังนี้

“...บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความมุ่งมั่นตั้งใจใน
การทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความรับผิดชอบในหน้าที่และ
ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย มีการบริการที่ดีแก่ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป และ
มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่...”

(ผู้รับบริการ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2566)

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 34 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัด
ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	12	35.29
หญิง	22	64.71
รวม	34	100.00
2. อายุ		
21-30 ปี	5	14.71
30-40 ปี	14	41.17
41-50 ปี	6	17.65
51-60 ปี	9	26.47
รวม	34	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	11.76
ปริญญาตรี	22	64.71
ปริญญาโท	8	23.53
รวม	34	100.00
4. สังกัด		
กลุ่มนโยบายและแผนงาน	14	41.18
กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม	8	23.53
กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม	7	20.59
กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและ การเหมืองแร่	5	14.70
รวม	34	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	21	61.77
ลูกจ้างประจำ	3	8.82
พนักงานราชการ	1	2.94
จ้างเหมาบริการ	9	26.47
รวม	34	100.00
6. ประสบการณ์การทำงาน		
ไม่เกิน 1 ปี	1	2.94
1-5 ปี	13	38.23
6-10 ปี	6	17.65
10 ปีขึ้นไป	14	41.18
รวม	34	100.00
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	8	23.53
15,001 - 25,000 บาท	12	35.29
25,001 - 35,000 บาท	5	14.71
มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป	9	26.47
รวม	34	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 34 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 และเป็นเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29

อายุของบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.17 รองลงมาคือ 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 อายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และอายุระหว่าง 21-30 ปีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 64.71 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ

สังกัดของบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มนโยบายและแผนงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาคือ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 และกลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 ตามลำดับ

ตำแหน่งของบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 61.77 รองลงมาคือ ตำแหน่งจ้างเหมาบริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 ตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 และตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานของบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 10 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 41.18 รองลงมาอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.23 อยู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และอยู่ในช่วงไม่เกิน 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ตามลำดับ

2.2 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย (1) ด้านสมรรถนะหลัก (2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (3) ความรู้ (4) ทักษะที่จำเป็น และ (5) เจตคติ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมรรถนะหลัก

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก						4.42	0.59	มาก
1. ปฏิบัติงานเป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบให้ ถูกต้องเคร่งครัด ตามที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้แล้วเสร็จตามกรอบ ระยะเวลาที่กำหนด เพื่อ บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์การ	20 (59)	14 (41)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.59	0.49	มากที่สุด
2. หมั่นปรับปรุงวิธีการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึง บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการ พึงพอใจในการให้บริการ	17 (50)	15 (44)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.44	0.60	มาก
3. มองภาพรวมของ องค์การอย่างเป็นระบบ มุ่งไปที่เป้าหมายชัดเจนใน ระยะยาว เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน(Sustainable Goals) และ ผลลัพธ์ สุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ultimate Outcome)	17 (50)	15 (44)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.44	0.60	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพ พร้อมช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	25 (74)	9 (26)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.74	0.44	มากที่สุด
5. สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ได้ดีให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	13 (38)	19 (56)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.32	0.58	มาก
6. ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาดังด้วยวิธีการต่างๆ ได้ดี ให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด มีโอกาสได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมาย	13 (38)	17 (50)	4 (12)	0 (0)	0 (0)	4.26	0.66	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
หลัก และสามารถ ประสานงานหน่วยงานร่วม ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภา อุตสาหกรรมจังหวัด เชียงใหม่ หรือหอการค้า จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น								
7. มีการบริการในเชิงรุก มากขึ้น โดยการลงพื้นที่หา กลุ่มเป้าหมาย เพื่อ คาดการณ์รูปแบบการ บริการที่เหมาะสม มีความ หลากหลาย ยืดหยุ่น และ ทันสมัยมากขึ้น	12 (35)	17 (50)	5 (15)	0 (0)	0 (0)	4.21	0.68	มาก
8. ศึกษาหาความรู้ พัฒนา ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตนเอง กฎ ระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม อย่างเคร่งครัด โดยการ สืบค้นข้อมูลจากแหล่ง ต่างๆ มาเป็นองค์ความรู้ และทบทวนขั้นตอนการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	14 (41)	19 (56)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.38	0.54	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และสามารถแก้ไขปัญหาจากการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ได้	12 (35)	20 (59)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.29	0.57	มาก
10. มีความคิดสร้างสรรค์ ปรับทัศนคติมุมมองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	10 (29)	22 (65)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.24	0.55	มาก
11. ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น ยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการ ยึดยึดในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก และรู้จักการเจรจาประนีประนอมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน	24 (71)	9 (26)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.68	0.53	มากที่สุด
12. ลดการใช้ดุลยพินิจเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17 (50)	11 (32)	5 (15)	1 (3)	0 (0)	4.29	0.82	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. มีความโปร่งใส เปิดเผย ข้อมูล และตรวจสอบได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและ เพิ่มช่องทางสาธารณะ รับ เรื่องร้องเรียน และเปิด โอกาสทุกภาคส่วนเข้ามามี ส่วนร่วม เช่น เว็บไซต์ หรือ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	22 (65)	11 (32)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.62	0.54	มากที่สุด
14. สร้างความสัมพันธ์และ การสื่อสารภายในองค์กร มีการทำงานรูปแบบ Cross Functional ช่วยเหลือ สนับสนุน รับฟังความ คิดเห็น ตัดสินใจและ วางแผนร่วมกัน สร้างขวัญ กำลังใจ และรู้ จักการ เสียสละเป็นสำคัญ เพื่อ แก้ไขปัญหาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และสร้าง เครือข่ายทุกภาคส่วน	22 (65)	11 (32)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.62	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
15. จัดตั้งทีมงานจัดการ ความรู้ร่วมกัน (KM Teamwork) บุคลากรใน องค์กรสามารถแบ่งปัน ความรู้และประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ อย่างสร้างสรรค์ และ ทำงานทดแทนกันได้	11 (32)	18 (53)	5 (15)	0 (0)	0 (0)	4.18	0.66	มาก

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านสมรรถนะหลักในภาพรวม มีผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพ พร้อมช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวก ด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (S.D. = 0.44) รองลงมาคือ “ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ต่อตนเอง หรือผู้อื่น ยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการ ยึดหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก และรู้จักการเจรจา ประนีประนอมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D. = 0.53) และประเด็นคำถามคือ “มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มช่องทางสาธารณะ รับเรื่องร้องเรียน และเปิดโอกาสทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น เว็บไซต์ หรือเฟสบุ๊ก เป็นต้น” และคำถาม “สร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารภายในองค์กร มีการทำงานรูปแบบ Cross Functional ช่วยเหลือ สนับสนุน รับฟังความคิดเห็น ตัดสินใจและวางแผนร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจ และรู้จักการเสียสละเป็นสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.54) ตามลำดับ ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการสำรวจครั้งนี้

คือ “จัดตั้งทีมงานจัดการความรู้ร่วมกัน (KM Teamwork) บุคลากรในองค์กรสามารถแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้สร้างสรรค์ และทำงานทดแทนกันได้” โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสมรรถนะเฉพาะ ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(n=34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						4.33	0.62	มาก
1. ศึกษา สืบเสาะ และติดตามข้อมูลสถานประกอบการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบที่มี การเปลี่ยนแปลงให้ เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	14 (41)	19 (56)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.38	0.54	มาก
2. คิดวิเคราะห์ห้อย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อหาข้อสรุป สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล และนำเสนอข้อมูลเข้าใจได้ง่าย	11 (32)	20 (59)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	4.24	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(n=34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. จัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล รู้จักศึกษาแนวโน้ม (Trend) และการพยากรณ์ ข้อมูลย้อนหลัง (Backcasting) โดยนำข้อมูลอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มาวิเคราะห์และประมวลผล เกิดสถานการณ์จำลองในอนาคต	10 (29)	20 (59)	2 (6)	2 (6)	0 (0)	4.12	0.76	มาก
4. ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของงานในหน้าที่ พิจารณาขั้นตอนต่างๆ ดำเนินการตามมาตรการ กำกับและดูแล โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ กระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	19 (56)	11 (32)	4 (12)	0 (0)	0 (0)	4.44	0.69	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(n=34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. การสื่อสารที่ใช้คำพูด ที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย มีน้ำเสียงที่นุ่มนวล และน่าฟัง	21 (38)	12 (56)	1 (6)	0 (0)	0 (0)	4.59	0.55	มากที่สุด
6. การสื่อสารและประสาน งานที่มีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์แบบ ทางการและไม่เป็น ทางการ มองภาพรวมของ องค์การ (Conceptual Thinking) โดยมียุ จุดมุ่งหมายเดียวกัน สร้าง สัมพันธภาพเชิงลึกเป็น องค์การที่เข้มแข็ง	16 (47)	17 (50)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.44	0.55	มาก
7. การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ ออนไลน์ แจกข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆ ที่น่าสนใจ อ่านเข้าใจง่าย และเพิ่ม ช่องทางการสื่อสารหลาย รูปแบบ และสร้าง สัมพันธภาพที่ดีกับ ผู้บริการ	12 (35)	19 (56)	1 (3)	2 (6)	0 (0)	4.21	0.76	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

(n=34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. มีความกระตือรือร้นใน การทำงาน มองปัญหา อุปสรรคเป็นความท้าทาย และมองหาโอกาสใหม่ๆ ทำงานมีคุณภาพ สามารถ ตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการอย่าง รวดเร็ว ต่อเนื่อง และ ติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน	10 (29)	22 (65)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.24	0.55	มาก
9. สามารถประเมิน สถานการณ์ และวางแผน รองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้ ทันทั่วถึง	12 (35)	20 (59)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.29	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมมีผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ คำถามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย มีน้ำเสียงที่นุ่มนวล และน่าฟัง” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D. = 0.55) รองลงมาคือ “ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของงานในหน้าที่ พิจารณาขั้นตอนต่างๆ ดำเนินการตามมาตรการ กำกับ และดูแล โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ กระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ” และคำถาม “การสื่อสารและประสานงานที่มี

ประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการ มองภาพรวมขององค์การ (Conceptual Thinking) โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน สร้างสัมพันธ์ภาพเชิงลึกเป็นองค์การที่เข้มแข็ง” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.69, 0.55) และประเด็นคำถาม คือ “ศึกษา สืบเสาะ และติดตาม ข้อมูลสถานประกอบการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็น ปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D. = 0.54) ตามลำดับ ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการสำรวจครั้งนี้ คือ “จัดเรียงข้อมูลให้เป็น ระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล รู้จักศึกษาแนวโน้ม (Trend) และการ พยากรณ์ข้อมูลย้อนหลัง (Backcasting) โดยนำข้อมูลอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มาวิเคราะห์และ ประมวลผล เกิดสถานการณ์จำลองในอนาคต” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความรู้						3.85	0.94	มาก
1. มีความรู้ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละ กลุ่มงาน และงาน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรม เช่น ความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุนให้บริการงาน ด้านอุตสาหกรรม หรือมี ความรู้การดำเนินการ ตามกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน เป็นต้น	17 (50)	15 (44)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4.44	0.60	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. มีความรู้พื้นฐาน และ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมในจังหวัด เชียงใหม่ โดยรู้จักต่อยอด พัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้ภาคอุตสาหกรรม	14 (41)	17 (50)	1 (3)	2 (6)	0 (0)	4.26	0.78	มาก
3. มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วย การจัดซื้อ จัดจ้าง และ การบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และการบริหารงาน บุคคล	7 (21)	16 (47)	7 (21)	4 (12)	0 (0)	3.76	0.91	มาก
4. มีความรู้เรื่องกฎหมายว่า ด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วย พระราชบัญญัติ วัตถุประสงค์ อันตราย กฎหมายว่าด้วย การจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่น พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไข เพิ่มเติม ระเบียบกระทรวง อุตสาหกรรมว่าด้วยการ	10 (29)	10 (29)	9 (26)	5 (15)	0 (0)	3.74	1.04	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ประกอบกิจการโรงงาน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไข เพิ่มเติม เป็นต้น								
5. มีความรู้เรื่องกฎหมาย ว่าด้วยพิ กัต อ ต รา ค่าภาคหลวงแร่ กฎหมาย ว่าด้วยโรงงานเฉพาะใน ส่วนโรงงานไม่ บด หรือ ย่อยหิน การทำเกลือ สินเธาว์ การสูบน้ำเกลือ จากใต้ดิน และกฎหมาย อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 เป็นต้น	6 (18)	13 (38)	9 (26)	3 (9)	3 (9)	3.47	1.14	ปานกลาง
6. มีความรู้ เรื่ อ ง มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ชุมชน (มผช.) มาตรฐาน อุตสาหกรรมเอส (มอก. เอส) และการบริหาร กองทุนพัฒนาเอสเอ็มอี ตามแนวพระราชรัฏฐ์	10 (29)	10 (29)	9 (26)	3 (9)	2 (6)	3.68	1.16	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. มีความรู้เรื่องกฎหมาย อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยและอาชีว อนามัย กฎหมายป่าไม้ กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	5 (15)	16 (47)	8 (24)	4 (12)	1 (3)	3.59	0.97	มาก

จากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่าด้านความรู้ในภาพรวมมีผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “มีความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น ความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุนให้บริการงานด้านอุตสาหกรรม หรือความรู้การดำเนินการตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือ “มีความรู้พื้นฐาน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรู้จักต่อยอด พัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ภาคอุตสาหกรรม” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 (S.D. = 0.78) และประเด็นคำถาม คือ “มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และการบริหารงานบุคคล” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (S.D. = 0.91) ตามลำดับ ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการสำรวจครั้งนี้คือ “มีความรู้เรื่องกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงานเฉพาะในส่วนโรงงานไม่ บด หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 เป็นต้น” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านทักษะที่จำเป็น

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ทักษะที่จำเป็น						3.95	0.91	มาก
1. สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน และระบบสารสนเทศนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว เข้าใจหลักการใช้งานให้เหมาะสม และพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การใช้โปรแกรม Microsoft Offices ในการจัดทำเอกสาร และการนำเสนอข้อมูล เป็นต้น	15 (44)	16 (47)	1 (3)	2 (6)	0 (0)	4.29	0.79	มาก
2. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการอ่าน ฟัง พูด และเขียน ทำความเข้าใจบทสนทนา สามารถสื่อสารและการนำเสนอ สามารถประยุกต์ภาษาอังกฤษกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูลทางวิชาการ	4 (12)	15 (44)	12 (35)	1 (3)	2 (6)	3.53	0.95	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. มีความเข้าใจและสามารถบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาประกอบในการพิจารณาได้ สามารถวิเคราะห์ แปลผล และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างเป็นระบบ และบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและผู้ประกอบการ	11 (32)	17 (50)	4 (12)	0 (0)	2 (6)	4.03	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่าด้านทักษะที่จำเป็นในภาพรวมมีผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D. = 0.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน และระบบสารสนเทศนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว เข้าใจหลักการใช้งานให้เหมาะสม และพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การใช้โปรแกรม Microsoft Offices ในการจัดทำเอกสาร และการนำเสนอข้อมูล เป็นต้น” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D. = 0.79) รองลงมาคือ “มีความเข้าใจและสามารถบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาประกอบในการพิจารณาได้ สามารถวิเคราะห์ แปลผล และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างเป็นระบบ และบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและผู้ประกอบการ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.98) และประเด็นคำถาม คือ “ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการอ่าน ฟัง พูด และเขียน ทำความเข้าใจบทสนทนา สื่อสาร และการนำเสนอสามารถประยุกต์ใช้ภาษาอังกฤษกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและ

ข้อมูลทางวิชาการได้” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 (S.D. = 0.95) ตามลำดับ ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการสำรวจครั้งนี้ คือ “ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการอ่าน ฟัง พูด และเขียน ทำความเข้าใจบทสนทนา สามารถสื่อสาร และการนำเสนอ สามารถประยุกต์ภาษาอังกฤษกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูลทางวิชาการ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 แสดงระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ด้านเจตคติ

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เจตคติ						4.54	0.54	มากที่สุด
1. มีความตั้งใจขยันหมั่นเพียร และไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	21 (62)	13 (38)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.62	0.49	มากที่สุด
2. มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ทำหน้าที่ดีในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	21 (62)	13 (38)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.62	0.49	มากที่สุด
3. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อร่วมกัน	23 (68)	10 (29)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.65	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

(n = 34)

สมรรถนะที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (ความถี่/ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความเป็นธรรมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ	22 (65)	12 (35)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.65	0.48	มากที่สุด
5. หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับปรุงพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ	19 (56)	14 (41)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4.53	0.55	มากที่สุด
6. มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน	19 (56)	15 (44)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.56	0.50	มากที่สุด
7. มีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work life balance)	13 (38)	14 (41)	7 (21)	0 (0)	0 (0)	4.18	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่าด้านเจตคติในภาพรวมมีผลประเมินการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ “มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกัน” และคำถาม “มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความเป็นธรรมในการให้บริการ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D. = 0.54, 0.48)

รองลงมาคือ “มีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร ไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้” และคำถาม “มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ทักษะที่ดีในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D. = 0.49) และประเด็นคำถาม คือ “มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.50) ตามลำดับ ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดจากการสำรวจครั้งนี้ คือ “มีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work life balance)” โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 61.76 และผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 38.24 โดยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

คำตอบเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ รู้จักเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มความรู้ทางวิชาการมีความรอบรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานไปในทิศทางเดียวกัน	6	28.57
2. ฝึกอบรม ส่งเสริมให้ความรู้ทั้งทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานด้านวิชาการ และการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร โดยจะต้องมีความเข้าใจสมรรถนะของแต่ละคนว่าควรจะพัฒนาในด้านบ้าง และส่งไปฝึกอบรมตามหลักสูตรที่เหมาะสม	4	19.05

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

คำตอบเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. มีความขยัน อดทน ความคิดสร้างสรรค์ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ต้องรู้จักหน้าที่และความถูกต้อง ไม่เอื้อผลประโยชน์แก่ตนเอง มีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์กร	4	19.05
4. พัฒนาด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการฝึกสอนและถ่ายทอดงาน (Coaching) ให้คำปรึกษาและแนะนำ	3	14.28
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญ และผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนา มีการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ	2	9.52
6. สนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต่างๆในการปฏิบัติงาน	2	9.52

จากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่จากคำตอบผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 61.76 โดยจัดลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (1) บุคลากรควรพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ รู้จักเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มความรู้ทางวิชาการมีความรอบรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานไปในทิศทางเดียวกัน (2) ควรมีการฝึกอบรม ส่งเสริมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร โดยจะต้องมีความเข้าใจสมรรถนะของแต่ละคนว่าควรพัฒนาในด้านบ้าง และส่งไปฝึกอบรมตามหลักสูตรที่เหมาะสม (3) บุคลากรควรมีความขยัน อดทน และความคิดสร้างสรรค์สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ต้องรู้จักหน้าที่และความถูกต้อง ไม่เอื้อผลประโยชน์แก่ตนเองมีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์กร (4) ควรพัฒนาด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการฝึกสอนและถ่ายทอดงาน (Coaching) ให้คำปรึกษาและแนะนำ (5) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนา มีการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ และ (6) ควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ด้านสมรรถนะหลัก พบว่า ด้านบริการที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.74 โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพ มีจิตอาสาพร้อมช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

2. ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ด้านการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.59 โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ คือ บุคลากรควรหมั่นเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง มีการสื่อสารแบบทางการและไม่เป็นทางการ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านความรู้ พบว่า ความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.44 โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรมีจัดฝึกอบรมพัฒนาความรู้ และพัฒนาองค์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามแนวคิดของ Peter M. Senge ได้แก่ (1) บุคลากรควรหมั่นเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มีความเข้าใจและรอบรู้ในงานของตนเอง (2) มีแบบแผนความคิด สะท้อนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับองค์การ เช่น มีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์การ (3) ทุกคนมีวิสัยทัศน์ร่วมกันตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (4) บุคลากรควรมีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ และ (5) การคิดอย่างเป็นระบบ สามารถมองเห็นภาพรวมของงานแต่ละกลุ่มงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

4. ด้านทักษะที่จำเป็น พบว่า ทักษะด้านคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.29 โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ คือ ควรมีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร และสนับสนุนด้านการใช้เทคโนโลยี และระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆในการปฏิบัติงาน

5. ด้านเจตคติ พบว่า เจตคติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ คือ บุคลากรควรสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน รู้จักหน้าที่และความถูกต้อง ไม่เอื้อผลประโยชน์แก่ตนเอง มีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์การ



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 สรุปผลการศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 7 คน เพื่อให้ได้ลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ข้อที่ 1 พบว่า สมรรถนะของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย (1) สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการสืบเสาะหาข้อมูลและการคิดวิเคราะห์ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ด้านการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (3) ความรู้ ได้แก่ ความรู้ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม และความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (4) ทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล และ (5) เจตคติ ได้แก่ ลักษณะของเจตคติในการปฏิบัติงาน และรูปแบบของเจตคติที่มีความสำคัญในปฏิบัติงาน

1.2 สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

เพื่อให้การศึกษามีความครบถ้วน และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้นำสมรรถนะที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาวิเคราะห์ และสรุปผล นำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 34 คน โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 สรุปภาพรวมของผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

สมรรถนะ	จำนวน ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านสมรรถนะหลัก	15	4.42	0.59	มาก
ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	9	4.33	0.62	มาก
ด้านความรู้	7	3.85	0.94	มาก
ด้านทักษะที่จำเป็น	3	3.95	0.91	มาก
เจตคติ	7	4.54	0.54	มากที่สุด
ภาพรวม	41	4.22	0.72	มาก

จากตารางที่ 5.1 สามารถสรุปได้ว่าจากการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน จำนวน 41 ข้อคำถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านความรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านทักษะที่จำเป็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านเจตคติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

1.3 สรุปผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้ (1) บุคลากรควรพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ รู้จักเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มความรู้ทางวิชาการมีความรอบรู้ ความสามารถ

และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานไปในทิศทางเดียวกัน (2) ควรมีการฝึกอบรม ส่งเสริมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร โดยจะต้องมีความเข้าใจสมรรถนะของแต่ละคนว่าควรจะพัฒนาในด้านบ้าง และส่งไปฝึกอบรมตามหลักสูตรที่เหมาะสม (3) บุคลากรควรมีความขยัน อดทน และความคิดสร้างสรรค์ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ต้องรู้จักหน้าที่และความถูกต้อง ไม่เอื้อผลประโยชน์แก่ตนเอง มีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์การ (4) ควรพัฒนาด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร ส่งเสริมการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการฝึกสอนและถ่ายทอดงาน (Coaching) ให้คำปรึกษาและแนะนำ (5) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนา มีการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ และ (6) ควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆในการปฏิบัติงาน

1. อภิปรายผล

2.1 อภิปรายผลการศึกษาลักษณะของสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าลักษณะสมรรถนะที่เหมาะสมการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสอดคล้องกับการจำแนกประเภทสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และองค์ประกอบสมรรถนะหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะที่จำเป็น และเจตคติ ตามแนวคิดของ David C. McClelland ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) กล่าวถึง สมรรถนะหลักเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทย และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การบริการที่ดี (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จริยธรรม และ (5) ความร่วมแรงร่วมใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับรัชนีดา รักกาญจน์ (2560) ได้กล่าวว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษาระดับศึกษานิเทศก์ ประกอบด้วย ด้านความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ นอกจากนี้สมรรถนะด้านบริการที่ดีและด้านความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมยังสอดคล้องกับพันธกิจการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน

ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม คือ ส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ คุณธรรม และจริยธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมให้ประสบผลสำเร็จได้

2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการสืบเสาะหาข้อมูลและการคิดวิเคราะห์ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ด้านการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพ ด้านการดำเนินการเชิงรุก และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมรรถนะประจำกลุ่มงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในหน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การสืบเสาะหาข้อมูล การดำเนินการเชิงรุก ความถูกต้องของงาน และความเข้าใจผู้อื่น ยิ่งสอดคล้องกับไอริตน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาด้านคุณลักษณะพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของมีความจำเป็นที่ต้องการพัฒนากระบวนการคิดวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับไศภิต กदनอก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ด้านการคิดวิเคราะห์ต้องมีการวางแผนการจัดการอย่างเป็นระบบ และการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงให้เกิดความพร้อมตามสมรรถนะบุคลากรกรมสรรพสามิต และสอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของดร.เคน เดย์ คือ ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี เช่น การเข้าถึงวิเคราะห์ หรือจัดการข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น และทักษะชีวิตและการทำงาน เช่น มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ทำงานเชิงรุก มีทักษะทางสังคมและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นต้น

3. ความรู้ ได้แก่ ความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น ความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุนให้บริการงานด้านอุตสาหกรรม หรือความรู้การดำเนินการตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความรู้พื้นฐานและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับไอริตน์ดา ศิลาโรจนสมบัติ (2559) กล่าวว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นจะต้องมีความรู้ โดยบุคลากรต้องการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเรื่องสถานการณ์ของธุรกิจไมซ์ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับภัทรชนก คุณธร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0 ได้กล่าวว่า สมรรถนะเกี่ยวกับความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น กฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และทักษะในการนำเสนองาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม คือ บุคลากรควรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับทักษะในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของสุนทรียา สุวรรณโคตร (2560) คือ บุคลากรควรแสวงหาความรู้ต่างๆ เพื่อพัฒนาให้

เกิดทักษะที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและการทำงาน เป็นต้น

4. ทักษะที่จำเป็น ได้แก่ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณและทักษะการจัดการข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับไอรต์นดา ศิลาโรจนสมบัติ (2559) กล่าวว่า บุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นจะต้องมีการพัฒนาด้านทักษะ โดยบุคลากรต้องการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของอัญชลี ชัยศรี (2563) ซึ่งได้อธิบาย องค์ประกอบของสมรรถนะว่า ทักษะ (Skill) เป็นสิ่งที่ต้องการให้ทำได้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการนำเสนอ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม คือ บุคลากรควรมีความรู้ ทักษะสมรรถนะเหมาะกับการปฏิบัติงาน และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับองค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 ของดร.เคน เดย์ ได้กล่าวว่า ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ สาระวิชาหลัก ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และทักษะชีวิตและการทำงาน

5. เจตคติ ได้แก่ ลักษณะของเจตคติในการปฏิบัติงาน และรูปแบบของเจตคติที่มีความสำคัญต่อการทำงาน ได้แก่ มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซื่อสัตย์สุจริต มีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร จิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ซึ่งสอดคล้องกับไพศาล น้ำทับทิม (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของกำลังพลในกองบิน 56 กองทัพอากาศ กล่าวว่า ควรส่งเสริมให้กำลังพลมีวินัย มีจิตสาธารณะ และตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับณฐมน ภัทรพลกุล (2558) ได้กล่าวว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานคือ การส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม คือ สร้างวัฒนธรรมองค์การให้ส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ คุณธรรม และจริยธรรม

2.2 อภิปรายผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาพบว่า การศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านความรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านทักษะที่จำเป็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านเจตคติอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า สมรรถนะด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านเจตคติ ซึ่งสอดคล้องตามภารกิจ

ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ คือ การส่งเสริม พัฒนา และให้บริการแก่ผู้ประกอบการพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และยังสอดคล้องกับการให้ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กล่าวว่า บุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีความตั้งใจในการทำงาน มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับธรรมนูญ ภัทรพลกุล (2558) ได้กล่าวว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแนวคิดของตนเอง ด้านคุณลักษณะนิสัยด้านแรงขับภายใน ด้านทักษะ และด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก และมีแนวทางสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เน้นการส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม นอกจากนี้ยังสอดคล้อง Alsabbah และ Ibrahim (2018) ได้การศึกษาส่วนชาตที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะบุคลากร กล่าวว่า แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่กำหนดไว้ในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรได้

2.3 อภิปรายผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ (1) บุคลากรควรพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ รู้จักเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มความรู้ทางวิชาการมีความรอบรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานไปในทิศทางเดียวกัน (2) ควรมีการฝึกอบรม ส่งเสริมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร โดยจะต้องมีความเข้าใจสมรรถนะของแต่ละคนว่าควรพัฒนาในด้านบ้าง และส่งไปฝึกอบรมตามหลักสูตรที่เหมาะสม (3) บุคลากรควรมีความขยัน อดทน และความคิดสร้างสรรค์ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ต้องรู้จักหน้าที่และความถูกต้อง ไม่เอื้อผลประโยชน์แก่ตนเอง มีจิตอาสา สามัคคี และรักองค์กร (4) ควรพัฒนาด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากร ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการฝึกสอนและถ่ายทอดงาน (Coaching) ให้คำปรึกษาและแนะนำ (5) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และผู้ปฏิบัติมีความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนา มีการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ และ (6) ควรสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับธรรมนูญ ภัทรพลกุล (2558) กล่าวว่า แนวทางสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรสร้างองค์การให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในด้านต่างๆ ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ดี และตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับรัชชินดา รักกาญจน์ (2560) กล่าวว่า วิธีการพัฒนาบุคลากรที่ข้าราชการสายงานวิชาการศึกษาที่เหมาะสมมากที่สุดคือ การอบรม รองลงมาคือการเรียนหลักสูตรระยะสั้น ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับภัทรชนก คุณธร (2561) กล่าวว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับ

ระบบราชการ 4.0 คือ การพัฒนาผ่านประสบการณ์ทำงาน เช่น การหมุนเวียนงาน การส่งเสริมให้เติบโตก้าวหน้า มอบหมายงานพิเศษ และการพัฒนาผ่านทักษะสัมพันธ์ (interpersonal relationships) เช่น การวางระบบพี่เลี้ยงและการสอนงานแบบเป็นทางการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอนันต์ ทองชันลูก (2563) กล่าวว่า แนวทางพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ พัฒนาโดยรูปแบบวิธีการการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ให้บุคลากรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน (Job Rotation) ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าไปฝึกอบรม และการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรของกลุ่มงานให้มากขึ้น และสอดคล้องกับโสภิต กदनอก (2564) กล่าวว่า ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการจัดกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เกิดความรัก และความสามัคคีในองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับพันธกิจการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม คือ ส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมบุคลากรให้มีจิตสาธารณะ คุณธรรม จริยธรรม แต่ยังคงขาดในประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีแนวทางการกำหนดนโยบายการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรให้ชัดเจน มีการจัดทำแผนฝึกอบรม และทบทวนแผนการพัฒนาสมรรถนะต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการติดตาม ประเมินผล และวัดผลการปรับปรุงหน่วยงาน อย่างต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การยกระดับองค์กร ตามวิสัยทัศน์การพัฒนาบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม คือ “บุคลากรก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรม” คือ บุคลากรควรมีความรู้ ทักษะ สมรรถนะเหมาะกับการปฏิบัติงาน และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรยึดกรอบแนวคิดของทักษะทักษะในศตวรรษที่ 21 มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน มีทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดเชิงสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม คิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถสื่อสารอย่างเหมาะสม เรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นได้ดี เป็นต้น และทักษะชีวิตและการทำงาน เช่น มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว มีความคิดริเริ่ม เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง มีความเป็นผู้นำ รับผิดชอบในการทำงานสำเร็จ เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

3.1.1 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านเจตคติ มีรูปแบบการสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสาธารณะเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ และส่งเสริมสมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวกับงานให้บุคลากรมีความรอบรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ และเสริมสร้างสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ

3.1.2 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ หรือแนวทางการจัดทำแผนพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรแบบระยะสั้นและระยะยาว เพื่อกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีความเข้าใจสมรรถนะของแต่ละคนว่าควรพัฒนาในด้านบ้าง จะได้ฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะได้เหมาะสม มีระบบและรูปแบบการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม เท่าเทียม ทั่วถึง และยุติธรรมกับทุกคนในองค์กร

3.1.3 ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาสมรรถนะให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่เหมาะสม ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 และนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

3.2.1 มีการขยายขอบเขตของการศึกษา เช่น ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านเนื้อหา หรือขอบเขตด้านพื้นที่ ให้ครอบคลุมภาพรวมทั้งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

3.2.2 การศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่กับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดอื่นๆ

3.2.3 ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรต่อไป



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ศูนย์วิทยบริการวชิรเวศน์

บรรณานุกรม

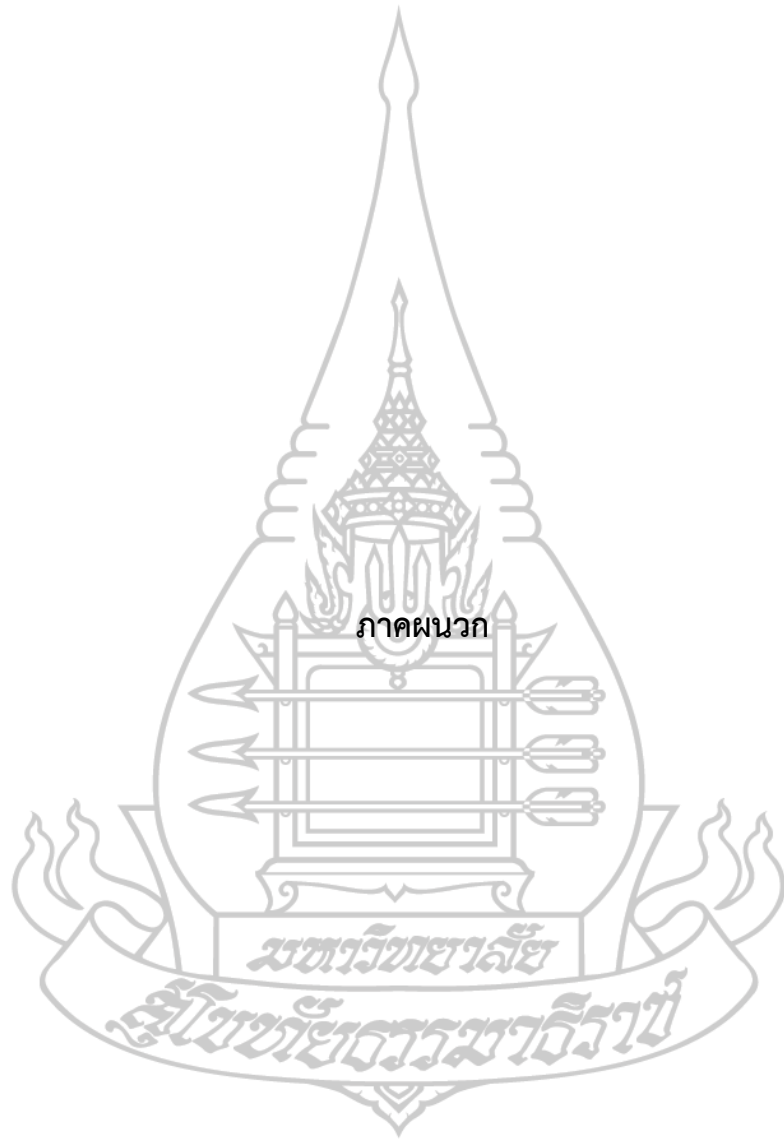
- กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- กมลพร กัลยาณมิตร. (2564). *ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 SKILL ESSENTIAL FOR THE FUTURE WORK PERFORMANCE IN THE POST COVID-19 ERA*. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์* 6(3): 143-176.
- กัญญา เพชรารณ. *บทที่ 6 สมรรถนะทางวิชาชีพครูและคุณลักษณะของครูที่ดี*. เอกสารประกอบการสอนวิชาคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณและจิตวิญญาณความเป็นครู. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2566. จาก <https://shorturl.asia/gpsiO> .
- กานดา จันทร์แย้ม. (2565). *ทักษะที่จำเป็นสำหรับเยาวชนเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานในยุคศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา ภาคใต้ประเทศไทย*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 17(3), 127-137.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2561). *องค์ความรู้ภาษา-วัฒนธรรม*. สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน. เดลินิวส์. เดือนพฤษภาคม. หน้า 24.
- จิตติมา อัครธิพิงค์. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จุฬาลักษณ์ ณ ลำปาง. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสมรรถนะหลักของข้าราชการศาลยุติธรรม*. (ดุสิตนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จอมภาค จันทะศักดิ์. (2561). *ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา*. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*.
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. (2563). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎี ปฏิบัติ และนวัตกรรม = Human resource management: theory practice and innovation*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ไทรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2549). *การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ฉันทรัตน์ เสริมเสนาพร. (2563). *ความต้องการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาเมียนมาร์ ศูนย์การศึกษานอกระบบโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดสมุทรสาคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์. (2530). *การพัฒนาบุคคล. เอกสารชุดวิชาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ หน่วยที่ 7-9. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, อยุธยา.
- นภารัตน์ กิตติรัตน์มงคล. (2554). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของงานเลขานุการกิจสาขาวิชา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- นิลรัตน์ นวกิจไพฑูริย์. (2555). *แนวคิด ทฤษฎี การจัดการนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2566 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/501771>.*
- ประจัญพล วงษ์ดนตรี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท กัสโต รับเบอร์วี๊ดดีไซน์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์ และพรทิพย์ แจ่มขันธ์. (2551). *สมรรถนะครูและแนวทางการพัฒนาครูในสังคม ที่เปลี่ยนแปลง. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.*
- พนิดา จำจด. (2561). *การศึกษามรรคนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- พรปวีร์ เชื่อมเจริญพรกุล. (2554). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัด เทศบาลตำบล บางทราย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.*
- ภัทรชนก คุณธร. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รัชนิดา รักกาญจน์นันท. (2560). *การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการ ศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- วรรณภา ลือกิตินันท์. (2558). การประยุกต์ใช้แนวคิดสมรรถนะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษา บริษัทผลิตรายรถยนต์ชั้นนำระดับโลกแห่งหนึ่ง. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 32 (1): หน้า 19-36.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์ 2555.
- วิภาวี ศิริลักษณ์. (2557). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ทักษะของนักเรียนในศตวรรษที่ 21*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (วิจัยและประเมินผลการศึกษา) ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2563). *การประเมินทรัพยากรมนุษย์: หลักการและแนวปฏิบัติ*. นนทบุรี: โรงพิมพ์รัตนไทร.
- วีระศักดิ์ พัทบุรุษี. (2559). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2557). *สมรรถนะสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ Significant Competencies of Professional Administrators*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*: 6 (12). กรกฎาคม - ธันวาคม 2557
- ไศภิต กदनอก. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- _____. (2549). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- สุกัญญา แก้วขาว. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนทรียา สุวรรณโคตร. (2560). *การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษาครูในศตวรรษที่ 21*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

- สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. ปีที่ 12. ฉบับที่ 1. มกราคม-เมษายน 2565.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะในราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: พี.เอลีสฟิง.
- _____. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: ประชุมช่าง.
- สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. (2563). *แผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม (พ.ศ. 2563 - 2565)*. กลุ่มพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม.
- สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่. (2566). *แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2566*. กลุ่มนโยบายและแผนงาน สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2564). *รายงาน เรื่อง ทักษะที่จำเป็น แห่งอนาคต (Future Skill) เพื่อเตรียมการพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ของโลกศตวรรษที่ 21: ผลการศึกษาและแนวทางการส่งเสริม*. กระทรวงศึกษาธิการ.
- _____. (2562). *เข้าใจสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับประชาชน และเข้าใจหลักสูตรฐานสมรรถนะอย่างง่าย ๆ ฉบับครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี.
- สุรพงษ์ มาลี. (2549). "การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะ". *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนันต์ ทองชันลูก. (2563). *การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพและตำแหน่ง สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อัญชลี ชัยศรี. (2563). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะ Human Resource Management Based on Competency*. *วารสารวิชาการ มจร บุรีรัมย์: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ*. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2: กรกฎาคม - ธันวาคม.
- ไอรัดน์ดา ศิลารัจจนสมบัติ. (2559). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อรองรับการเป็นไมซ์ซิตี้ของประเทศไทย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- Asfaw AM, Argaw MD, Bayissa L. (2015). *The Impact of Training and Development on Employee Performance and Effectiveness: A Case Study of District Five. Administration Office, Bole Sub-City, Addis Ababa, Ethiopia*, 3, 188-202.
- Alsabbah MYA, Ibrahim H. (2003). *HRM practices and employee competence*, 4(1), 13-15.
- Bohlander, G, Snell, S & Sherman, A., *Managing Human Resources*. 12th ed. (Ohio: South-Western College, 2001).
- Chouhan, S. V., & Srivastava, S. (2014). *Understanding Competencies and Competency Modeling - A Literature Survey*. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. 1(1): 14-22.
- Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (2004). *Strategy MAPS: Converting Intangible Asset into Tangible Outcome*. New York: Harvard Business School.
- McClelland, D. (1973). *Testing for Competency Rather than for Intelligence*. *American Psychologist*. 28(1), p. 1 – 14.
- Nadler, L. (1970). *Developing Human Resource*. Houston: Gulf.
- Spencer, LM. and Spencer, SM. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*.
- Sharma P. (2017). *Competence Development at the Workplace: a conceptual framework*. *JK International Journal of Management and Social Science*. 1(1): 39-44.
- Werner, J. M., & Randy, L. D. (2012). *Human Resource Development*. 6th ed. Mason OH: Thomson South-Western.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมราชา



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๐๑๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นางพิภุสทอง รุ่งเรือง
(นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๒๒๔-๕๕๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๐๑๔



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวเดือนสุดา พรหมมินดี
(นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการพิเศษ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๒๒๔-๕๕๓๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๐๑๕



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวศศิวิมล ไชยเทศ
(นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดเชียงใหม่” ซึ่งมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครชาติ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๒๒๕-๕๕๓๖

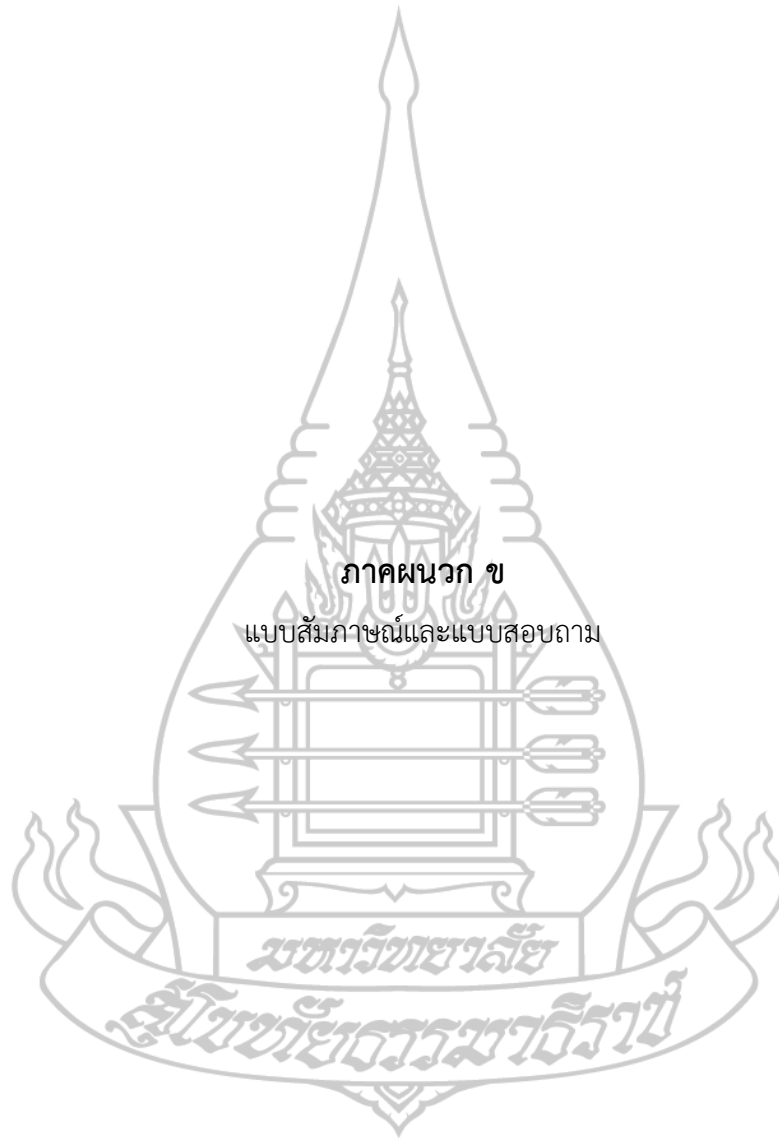
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

สัมภาษณ์เมื่อวันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

1. สมรรถนะหลัก

1.1 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านบริการที่ดีของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ในการปฏิบัติงานควรเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของบุคลากรสำนักงาน
อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ในการปฏิบัติงานควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

1.4 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีสมรรถนะ
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

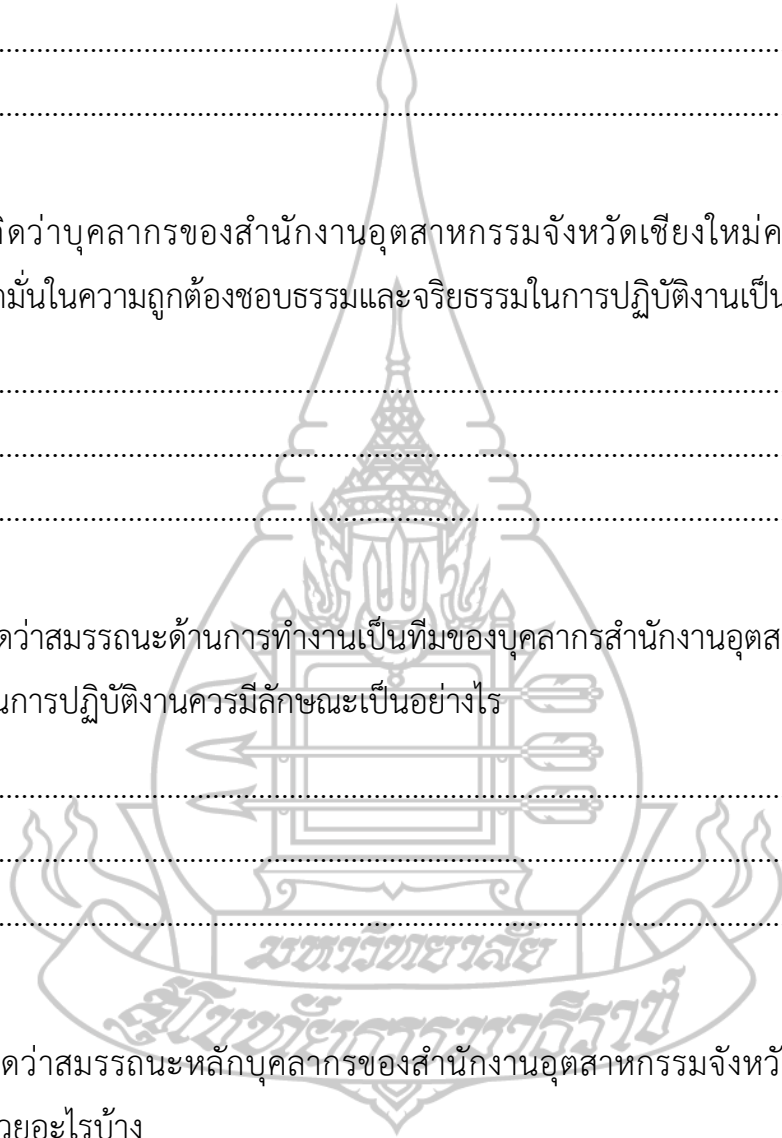
.....
.....
.....

1.5 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด
เชียงใหม่ในการปฏิบัติงานควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

1.6 ท่านคิดว่าสมรรถนะหลักบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควร
ประกอบด้วยอะไรบ้าง

.....
.....
.....



2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.1 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการสืบเสาะหาข้อมูล และการคิดวิเคราะห์ของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.2 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการสื่อสาร และสร้างสัมพันธภาพของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่าสมรรถนะด้านการดำเนินการเชิงรุกของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

2.5 ท่านคิดว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3. ความรู้

3.1 ท่านคิดว่าความรู้ใดบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรจะต้องมีความรู้ที่เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอะไรบ้าง

.....

.....

.....

4. ทักษะที่จำเป็น

4.1 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการใช้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอะไรบ้าง

.....

.....

.....

4.2 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการใช้ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง (การฟัง พูด อ่าน และเขียน)

.....

.....

.....

4.3 ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการใช้ทักษะการคำนวณ และทักษะการจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

5. เจตคติ

5.1 ท่านคิดว่าเจตคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

5.2 ท่านคิดว่าเจตคติในปฏิบัติงานแบบใดที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากรสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....





แบบสอบถามการศึกษา
เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

เรียน เจ้าหน้าที่สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

ด้วยข้าพเจ้านางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว รหัสนักศึกษา 2643003367 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความประสงค์ที่จะสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรฯ ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และครบทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านเพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านการศึกษา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 41 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 ข้อ

ในการนี้ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการช่วยตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นความลับ จะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล และจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด โดยจะนำไปสรุปผลการศึกษาเป็นภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) 21-30 ปี

(2) 31-40 ปี

(3) 41-50 ปี

(4) 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) ปริญญาโท

(4) ปริญญาเอก

4. สังกัด

(1) กลุ่มนโยบายและแผนงาน

(2) กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม

(3) กลุ่มส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรม

(4) กลุ่มอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

5. ตำแหน่ง

(1) ข้าราชการ

(2) ลูกจ้างประจำ

(3) พนักงานราชการ

(4) จ้างเหมาบริการ

6. ประสบการณ์การทำงาน

 (1) ไม่เกิน 1 ปี (2) 1-5 ปี (3) 6-10 ปี (4) 10 ปีขึ้นไป

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 (1) ต่ำกว่า 15,000 บาท (2) 15,001-25,000 บาท (3) 25,001-35,000 บาท (4) มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งในแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. สมรรถนะหลัก						
1	ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบให้ถูกต้อง ครบครัด ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ					
2	หมั่นปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการ					
3	มองภาพรวมขององค์การอย่างเป็นระบบ มุ่งไปที่เป้าหมายชัดเจนในระยะยาว เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Goals) และผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ultimate Outcome)					

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพ พร้อมช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ					
5	สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ดีให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ					
6	ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ได้ดี ให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดมีโอกาสได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมายหลัก และสามารถประสานงานหน่วยงานร่วมที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ หรือหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น					
7	มีการบริการในเชิงรุกมากขึ้น โดยการลงพื้นที่หากลุ่มเป้าหมาย เพื่อคาดการณ์รูปแบบการบริการที่เหมาะสม มีความหลากหลาย ยืดหยุ่น และทันสมัยมากขึ้น					
8	ศึกษาหาความรู้ พัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตนเอง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างเคร่งครัด โดยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาเป็นองค์ความรู้และทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และสามารถแก้ไขปัญหาจากการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ได้					
10	มีความคิดสร้างสรรค์ ปรับทัศนคติมุมมองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
11	ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น ยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการ ยึดหลักในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก และรู้จักการเจรจา ประนีประนอมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน					
12	ลดการใช้ดุลยพินิจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
13	มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มช่องทางสาธารณะ รับเรื่องร้องเรียน และเปิดโอกาสทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น เว็บไซต์ หรือเฟสบุ๊ก เป็นต้น					
14	สร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารภายในองค์กร มีการทำงานรูปแบบ Cross Functional ช่วยเหลือสนับสนุน รับฟังความคิดเห็น ตัดสินใจและวางแผนร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจ และรู้จักการเสียสละเป็นสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน					
15	จัดตั้งทีมงานจัดการความรู้ร่วมกัน (KM Teamwork) บุคลากรในองค์กรสามารถแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ อย่างสร้างสรรค์ และทำงานทดแทนกันได้					

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
16	ศึกษา สืบเสาะ และติดตามข้อมูลสถานประกอบการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์					
17	คิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อหาข้อสรุป สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล และนำเสนอข้อมูลเข้าใจได้ง่าย					
18	จัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล รู้จักศึกษาแนวโน้ม (Trend) และการพยากรณ์ข้อมูลย้อนหลัง (Backcasting) โดยนำข้อมูลอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มาวิเคราะห์และประมวลผล เกิดสถานการณ์จำลองในอนาคต					
19	ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของงานในหน้าที่ พิจารณาขั้นตอนต่างๆ ดำเนินการตามมาตรการ กำกับ และดูแล โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ กระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ					
20	การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย มีน้ำเสียงที่นุ่มนวล และน่าฟัง					
21	การสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการ มองภาพรวมขององค์กร (Conceptual Thinking) โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน สร้างสัมพันธ์ภาพเชิงลึกเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง					

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22	การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์แจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่น่าสนใจ อ่านเข้าใจง่าย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บริการ					
23	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มองปัญหาอุปสรรคเป็นความท้าทาย และมองหาโอกาสใหม่ๆ ทำงานมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน					
24	สามารถประเมินสถานการณ์ และวางแผนรองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่					
3. ความรู้						
25	มีความรู้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น ความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการงานด้านอุตสาหกรรม หรือมีความรู้การดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น					
26	มีความรู้พื้นฐาน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรู้จักต่อยอดพัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ภาคอุตสาหกรรม					
27	มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และการบริหารงานบุคคล					

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28	มีความรู้เรื่องกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่น พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงอุตสาหกรรมว่าด้วยการประกอบกิจการโรงงาน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น					
29	มีความรู้เรื่องกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงานเฉพาะในส่วนโรงงานไม่บด หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 เป็นต้น					
30	มีความรู้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส) และการบริหารกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐ					
31	มีความรู้เรื่องกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย กฎหมายป่าไม้ กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น					
4. ทักษะที่จำเป็น						
32	สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐาน และระบบสารสนเทศนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่วเข้าใจหลักการใช้งานให้เหมาะสม และพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การใช้โปรแกรม Microsoft Offices ในการจัดทำเอกสาร และการนำเสนอข้อมูล เป็นต้น					

ข้อ	สมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33	ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการอ่าน ฟัง พูด และเขียน ทำความเข้าใจบทสนทนา สามารถสื่อสารและการนำเสนอ สามารถประยุกต์ภาษาอังกฤษกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูลทางวิชาการ					
34	มีความเข้าใจและสามารถบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาประกอบในการพิจารณาได้ สามารถวิเคราะห์ แผลผล และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างเป็นระบบ และบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและผู้ประกอบการ					
5. เจตคติ						
35	มีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร และไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					
36	มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ทศนคติที่ดีในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
37	มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อร่วมกัน					
38	ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความเป็นธรรมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ					
39	หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับปรุงพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ					

สรุปผลประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย
เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
สมรรถนะหลัก							
1	ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบให้ถูกต้อง ครัด ครัด ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
2	หมั่นปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจในการให้บริการ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
3	มองภาพรวมขององค์กรอย่างเป็นระบบมุ่งไปที่เป้าหมายชัดเจนในระยะยาว เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Goals) และผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Ultimate Outcome)	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
4	บริการด้วยความเต็มใจ เป็นมิตร อ่อนน้อม และสุภาพ พร้อมช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ และอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
5	สามารถอธิบายขั้นตอนต่างๆ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ดีให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
6	ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ได้ดี ให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
7	มีการบริการในเชิงรุกมากขึ้น โดยการลงพื้นที่ หากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อคาดการณ์รูปแบบการบริการที่เหมาะสม มีความหลากหลาย ยืดหยุ่น และทันสมัยมากขึ้น	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
8	ศึกษากฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอย่างเคร่งครัด และทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
9	ศึกษาหาความรู้ พัฒนาความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตนเอง โดยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาเป็นองค์ความรู้	+1	+1	-1	คล้ายคลึงกับข้อ 8 ควรนำมารวมเพื่อลดจำนวนข้อคำถาม	0.33	ไม่ผ่านเกณฑ์
10	นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และสามารถแก้ไขปัญหาจากการนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ได้	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
11	มีความคิดสร้างสรรค์ ปรับทัศนคติมุมมองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
12	ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ต่อตนเองหรือผู้อื่น ยึดมั่นในจรรยาบรรณของข้าราชการ ยึดหลักในสิ่งที่ถูกต้อง ชอบธรรม แม้จะอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก และรู้จักการเจรจาประนีประนอมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
13	ลดการใช้ดุลยพินิจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	+1	+1	0		0.67	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
14	มีความโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลและเพิ่มช่องทางสาธารณะ รับเรื่องร้องเรียน และเปิดโอกาสทุกภาคส่วน เข้ามามีส่วนร่วม เช่น เว็บไซต์ หรือเฟสบุ๊ก เป็นต้น	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
15	สร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีภายในกลุ่มงาน ช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงาน เปิดรับฟังความรับเห็น ตัดสินใจร่วมกัน วางแผนกันเป็นทีม และเสริมสร้างความสามัคคีภายในทีม เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
16	สร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารภายในองค์กร ปรับทัศนคติในการอยู่ร่วมกัน สร้างขวัญกำลังใจ และรู้จักการเสียสละเป็นสำคัญ สร้างการทำงานในรูปแบบ Cross Functional ส่งเสริมการประสานงาน ทำงานร่วมกัน และสร้างเครือข่ายทุกภาคส่วน	-1	+1	-1	คล้ายคลึงกับข้อ 15 ควรนำมา รวมเพื่อลดจำนวนข้อคำถาม	-0.33	ไม่ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
17	จัดตั้งทีมงานจัดการความรู้ร่วมกัน (KM Teamwork) บุคลากรในองค์กรสามารถแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้อย่างสร้างสรรค์ และทำงานทดแทนกันได้	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ							
18	ศึกษา สืบเสาะ และติดตามข้อมูลสถานประกอบการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เป็นปัจจุบัน สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
19	คิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อหาข้อสรุป และนำเสนอข้อมูลเข้าใจได้ง่าย	+1	+1	0		0.67	ผ่านเกณฑ์
20	จัดเรียงข้อมูลให้เป็นระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการข้อมูล รู้จักศึกษาแนวโน้ม (Trend) และการพยากรณ์ ข้อมูลย้อนหลัง (Backcasting) โดยนำข้อมูลอดีตปัจจุบัน และอนาคต มาวิเคราะห์และประมวลผล เกิดสถานการณ์จำลองในอนาคต	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
21	ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของงานในหน้าที่พิจารณาชั้นตอนต่างๆ ดำเนินการตามมาตรการ กำกับและดูแลโดยยึดกฎหมายระเบียบ กระบวนการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	+1	+1	0		0.67	ผ่านเกณฑ์
22	การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่ถูกต้องเหมาะสม ชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย	+1	+1	0	เพิ่มข้อความใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล น่าฟัง	0.67	ผ่านเกณฑ์
23	การสื่อสารและประสานงานภายในที่มีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์แบบทางการและไม่เป็นทางการ มองภาพรวมขององค์การ (Conceptual Thinking) โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน สร้างสัมพันธ์ภาพเชิงลึกเป็นองค์การที่เข้มแข็ง	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
24	การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์แจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ที่น่าสนใจ อ่านเข้าใจง่าย และเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ และสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้บริการ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
25	สร้างกลไกให้บุคลากรมีโอกาสได้ทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นเป้าหมายหลัก และสามารถประสานงานหน่วยงานร่วมที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ หรือหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น	+1	0	-1	คล้ายคลึงกับข้อ 6 ควรตัดออกเพื่อลดข้อคำถาม	0.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
26	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มองปัญหาอุปสรรคเป็นความท้าทาย และมองหาโอกาสใหม่ๆ ทำงานมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
27	มีความคิดริเริ่ม ฉลาด มีไหวพริบทันเหตุการณ์ มีความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม	0	+1	-1	คล้ายคลึงกับข้อ 11 ควรตัดออกเพื่อลดข้อคำถาม	0.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
28	สามารถประเมินสถานการณ์และวางแผนรองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
ความรู้							
29	มีความรู้ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เช่น ความรู้ในการส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการงานด้านอุตสาหกรรม หรือมีความรู้การดำเนินการ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น	+1	+1	0		0.67	ผ่านเกณฑ์
30	มีความรู้พื้นฐาน และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรม ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรู้จัก ต่อยอด พัฒนา และสร้างมูลค่าเพิ่มให้ภาคอุตสาหกรรม	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
31	มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และการบริหารงานบุคคล	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
32	มีความรู้เรื่องกฎหมายว่าด้วยโรงงาน กฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยการจดทะเบียนเครื่องจักร กฎหมายว่าด้วยมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เช่น พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบกระทรวงอุตสาหกรรมว่าด้วยการประกอบกิจการโรงงาน พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
33	มีความรู้กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราค่าภาคหลวงแร่ กฎหมายว่าด้วยโรงงาน เฉพาะในส่วนโรงงานไม่ บด หรือย่อยหิน การทำเกลือสินเธาว์ การสูบน้ำเกลือจากใต้ดิน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. 2560 เป็นต้น	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
34	มีความรู้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) มาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส) และการบริหารกองทุนพัฒนาเอสเอ็มอีตามแนวประชารัฐ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
35	มีความรู้กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และอาชีวอนามัย กฎหมายป่าไม้ กฎหมายผังเมือง และกฎหมายสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
ทักษะที่จำเป็น							
36	สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานและระบบสารสนเทศนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว เข้าใจหลักการใช้งานให้เหมาะสมและพัฒนาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ได้ เช่น การใช้โปรแกรม Microsoft Offices ในการจัดทำเอกสาร และการนำเสนอข้อมูล เป็นต้น	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
37	ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการอ่าน ฟัง พูด และเขียน ทำความเข้าใจบทสนทนา สามารถสื่อสาร และนำเสนอได้	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
38	ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมาประยุกต์กับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารและข้อมูลทางวิชาการ	0	+1	-1	คล้ายคลึงกับข้อ 37 ควรนำมารวมเพื่อลดจำนวนข้อคำถาม	0.00	ไม่ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
39	มีความเข้าใจและสามารถบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาประกอบในการพิจารณาได้ สามารถวิเคราะห์ แผลผล และจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างเป็นระบบ และบริหารจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและผู้ประกอบการ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
เจตคติ							
40	มีความตั้งใจ ขยันหมั่นเพียร และไม่ยอมแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
41	มีจิตอาสาเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และบริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ทักษะที่ดีในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
42	มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อร่วมกัน	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
43	ความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เอื้อผลประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง มีความเป็นธรรมในการให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความบริสุทธิ์ใจ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์

ข้อ	คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ	ค่า IOC	การพิจารณา
		1	2	3			
44	หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และปรับปรุง พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
45	มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์
46	มีสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว (Work life balance)	+1	+1	+1		1.00	ผ่านเกณฑ์



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวธัญลักษณ์ ว่องไว
วัน เดือน ปี เกิด	8 มิถุนายน 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ธรณีวิทยา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	นักวิชาการอุตสาหกรรมปฏิบัติการ

