

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (competency) เป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจจากคนหลายระดับในองค์กร เพราะเป็นแนวคิดใหม่ที่เข้ามามีบทบาทต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล สมรรถนะเป็นแนวคิดทางจิตวิทยาที่เห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาของบุคคลเท่านั้น แต่จะเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล เช่น แรงจูงใจ อุปนิสัย ทักษะ หรือวุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นต้น แนวคิดเรื่องสมรรถนะจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในกิจกรรมของการบริหารงานบุคคล นับตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (recruitment) การฝึกอบรมและพัฒนา (training & development) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (rotation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance appraisal) และการบริหารผลตอบแทน (compensation) โดยแนวคิดเรื่องสมรรถนะได้นำเข้ามาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนใหม่ ซึ่งมีผลการศึกษานับพันว่า เมื่อนำโมเดลสมรรถนะ (competency model) มาใช้ในองค์กรแล้วจะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ, 2009, หน้า 1)

การบริหารทรัพยากรบุคคล มีส่วนสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายขององค์กร ซึ่งเริ่มตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนถึงการประเมินผลงานของบุคลากรในองค์กร การรักษาพนักงานในส่วนค่าตอบแทนความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล การใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่าเกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน การออกแบบงาน การกำหนดตำแหน่งและตรวจสอบด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรบริหารเพื่อให้ทรัพยากรบุคคลเกิดคุณค่าสูงสุด

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการที่ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ มีวิสัยทัศน์เป็นองค์กรพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม มีเป้าประสงค์ที่จะเน้นคุณภาพการให้บริการ จึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมุ่งหวังว่าบุคลากรที่ดีมีคุณภาพจะรองรับการดำเนินงานของกรมสรรพสามิตได้ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรในทางที่ดี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลางที่มีต่อระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการประเมินโดยระบบสมรรถนะให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลางที่มีต่อระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลางที่มีต่อระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลางระดับปฏิบัติงาน จำนวน 956 คน (ที่มา : กรมสรรพสามิต มกราคม 2555) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 269 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- อายุการทำงาน
- ตำแหน่งงาน

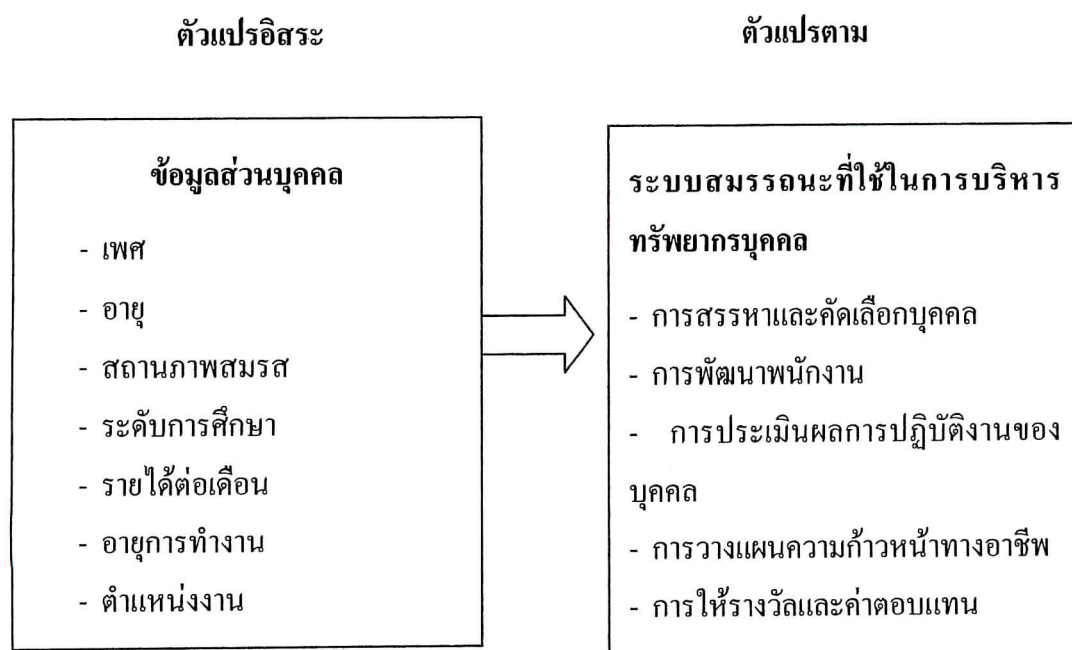
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ระบบสมรรถนะที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล มีองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

- การสรรหาและคัดเลือกบุคคล
- การพัฒนาพนักงาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล
- การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ
- การให้รางวัลและค่าตอบแทน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน ธันวาคม 2555 – กุมภาพันธ์ 2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลางที่มีต่อระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารของ ศุภชัย ยาวะประภาส (2546) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแสดงออกในระหว่างการปฏิบัติราชการอันเป็นผลจากแรงจูงใจหรือแรงผลักดันภายในจิตใจที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง กิจกรรมด้านการบริหารงานบุคคล/การพนักงาน/บริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลเกิดคุณค่าสูงสุด

เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำระดับปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น หมายถึง รู้สึกเฉพาะตัวบุคคลที่ตอบสนองคำถามในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งมีความคิดเห็นเกิดจากพื้นฐานข้อเท็จจริง และประสบการณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามสมรรถนะ
2. เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบงานของราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อทราบถึงความสำคัญและทักษะที่จำเป็นของงานในแต่ละตำแหน่งงานในระดับต่าง ๆ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านสมรรถนะต่อไป

เลขเรียกหนังสือ.....

เลขทะเบียน.....

วัน,เดือน,ปี.....