การพัฒนาบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางดิจิทัล ของบุคลากรกรมสรรพสามิต

มนสิชา บุตรโพธิ์[1] ฐิติมา โห้ลำยอง[2]

วันที่รับบทความ: 28 มิถุนายน 2566	วันแก้ไขบทความ: 8 กันยายน 2566	วันตอบรับบทความ: 10 กันยายน 2566

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต (2) เปรียบเทียบสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน ได้แก่ ข้าราชการส่วนกลางของกรมสรรพสามิต เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะเทคโนโลยีแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร; สมรรถนะเทคโนโลยี; กรมสรรพสามิต
ประเภทบทความ: บทความวิจัย

[1]หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: monsichabutpho@gmail.com
[2]วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

The Personnel Development Towards Digital Transformation Disruption of Personnel in the Excise Department

Monsicha Butpho[1] Thitima Holumyong[2]

Received: June 28, 2023	Revised: September 8, 2023	Accepted: September 10, 2023

Abstract

This research article aims (1) to assess the level of technological competency development of personnel in the Excise Department, (2) to compare technological competency development of personnel in the Excise Department, categorized by population characteristics, and (3) to test a correlation between technological competency development and factors affecting technological competency development. The samples of this quantitative research were 250 government officials of the Central Excise Department. Data was collected through questionnaires. Statistical methods to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t* test, One-Way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient. Findings are as follows: (1) the level of technological competency development of personnel in the Excise Department was at a high level, (2) a comparative analysis of technological competency development of personal in the Excise Department, categorized by personal factors was found different, and (3) there was a relatively high positive correlation between the technological competency development of personnel in the Excise Department and the factors affecting the development.

Keywords: Personal Development; Technological Competency; Excise Department
Type of Article: Research Article

[1]Master of Public Administration Program, Rajamangala University of Technology Rattanakosin Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom 73170, Thailand
Corresponding Author Email: monsichabutpho@gmail.com
[2]College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน ต้องมีแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคส่วนของธุรกิจขององค์กร และของชุมชนแต่ละชุมชนเอง โดยภาครัฐต้องเน้นที่แผนพัฒนาคนของภาครัฐเป็นสำคัญ ตั้งแต่ข้าราชการการเมือง ข้าราชการประจำ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาทุนมนุษย์ (ทรัพยากรมนุษย์) เพื่อให้เน้นเรื่องการมีจริยธรรม คุณธรรม และการให้การสนับสนุนภาคเอกชนและชุมชนเป็นหลักสร้างและพัฒนาทุนมนุษย์ในภาครัฐให้มีทุนสังคมมาก ๆ การสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าจะเกิดผลสำเร็จได้ภาคเอกชนต้องเป็นตัวขับเคลื่อน ภาครัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุน การนำนโยบายไปปฏิบัติยิ่งเป็นปัญหาหนักเพราะเมื่อตัวแผนนโยบายเองมีปัญหาการนำไปปฏิบัติก็ยิ่งมีปัญหา เพราะปฏิบัติกันไปคนละทิศละทาง เสียเงินงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ กิจกรรมที่ควรจะได้รับการสนับสนุนก็ไม่ได้ งบประมาณถูกใช้ไปกับกิจกรรมที่ง่ายๆเพื่อให้เกิดผลงานว่าได้ทำแต่ไม่ได้คำนึงถึงผลของความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง จึงทำให้คุณภาพทรัพยากรมนุษย์ไม่ได้ รับการพัฒนาให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ (ภัทร พจน์พานิช, 2561, หน้า 1) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเอง การทำงานขาดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การทำงานร่วมกันการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ความขัดแย้งในการทำงาน ความคิดเห็นที่ต่างกัน ดังนั้นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ก็คือ สมรรถนะ (competency) โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามจะดึงเอาสมรรถนะของบุคคลออกมาใช้ให้มากที่สุด เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบัน ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความรู้ความสามารถและทักษะที่แต่ละคนทุ่มเททำเพื่อองค์กร ดังนั้น หากองค์กรใดมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ตั้งแต่การจัดระบบการสรรหาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด การมีระบบประเมินผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทน และเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ดีก็ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จได้ (ธีระพล เจริญสุข, 2564, หน้า 2)

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561-2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรภาครัฐเพื่อจูงใจให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ

โดยที่การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกพลันได้ ประกอบกับบริบทผันผวนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ต้องมีการทบทวนหลักการ แนวทาง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของการพัฒนาที่ต้องเน้นให้บุคลากรภาครัฐเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การสร้างระบบนิเวศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่ยืดหยุ่น ต่อเนื่อง พร้อมปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อเร่งการเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, หน้า 3)

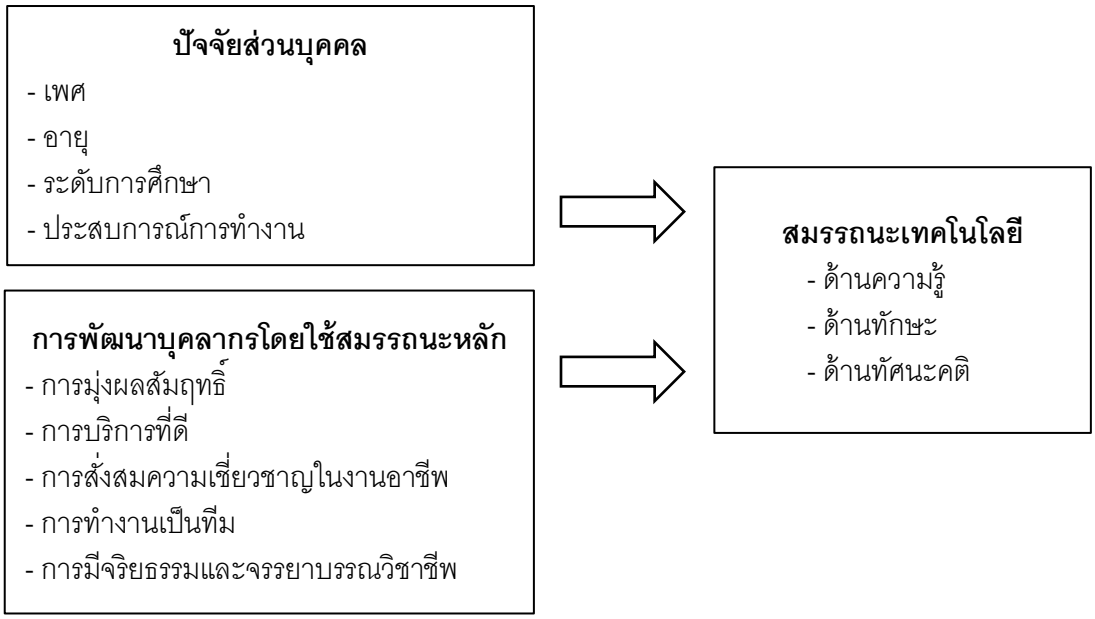
ดังนั้น กรมสรรพสามิตจึงได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ (human capital) ให้มีศักยภาพ มุ่งพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้เป็นมืออาชีพและเป็นคนดีมีความสุข ภายใต้วัฒนธรรมของการทำงานที่มีมาตรฐาน โปร่งใส รับผิดชอบ รวดเร็ว เรียบง่าย สร้างความพึงพอใจ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาบุคลากรโดยใช้สมรรถนะหลัก เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรด้านดิจิทัล ในการตอบสนองความต้องการของกรมสรรพสามิตเพื่อเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ระบบงานมีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรและสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการพัฒนาบุคลากรโดยใช้สมรรถนะหลัก (core competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) การบริการที่ดี (service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise) การทำงานเป็นทีม (teamwork) และการมีจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ (integrity) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553; Boyatzis, 1982; McClelland, 1973) ซึ่งจะนำไปสู่สมรรถนะเทคโนโลยี 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) (Blanchard & Thacker, 2007; Spencer & Spencer, 1993) จึงกำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานกรมสรรพสามิต เฉพาะส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 665 คน (กรมสรรพสามิต, สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล, 2564)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานกรมสรรพสามิต เฉพาะส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากการเปิดตาราง Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน แล้วนำมาหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert, 1932) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence--IOC) กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ และค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน โดยวิธี Cronbach Alpha's Coefficient (Cronbach, 1951) ได้เท่ากับ 0.891

4. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--*SD*) การทดสอบค่าที (*t* test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี (Least Significant Difference--LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบผลการวิจัย ดังนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมา อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมามีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

4. ประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.6 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 10-20 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

5. ความเห็นของบุคลากรกรมสรรพสามิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10, *SD* = 0.46) หากพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยมีความเห็นด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14, *SD* = 0.50) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติ ($\bar{X}$ = 4.10, *SD* = 0.48) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะ ($\bar{X}$ = 4.05, *SD* = 0.52) ตามลำดับ

5.1 ด้านความรู้ พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานมีการสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องมีการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ภายในหน่วยงาน และเรื่องมีการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับสาขาอาชีพและตามความต้องการของบุคลากร

5.2 ด้านทักษะ พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นในเรื่องส่งเสริมให้บุคลากรใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องสามารถนาเครื่องมือดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำงานและเรื่องมีการใช้เครื่องมือดิจิทัลตอบสนองและให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

5.3 ด้านทัศนคติ พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นในเรื่องปลูกฝังให้มีกรอบแนวคิด (mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องส่งเสริมให้บุคลากรยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมและเรื่องให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

6. การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ระดับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต อยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต แตกต่างกันมีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

(1) บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

(2) บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

(3) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

(4) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีสมรรถนะเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทางดิจิทัลของบุคลากรกรมสรรพสามิต สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านความรู้ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านทัศนคติและด้านทักษะ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2562) ที่พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีศักยภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับ ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์ (2560) ที่พบว่า สมรรถนะที่ส่งผล ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมา คือ ด้านความรู้และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้น มีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้าย คือ ด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบข้อมูลสมรรถนะเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยีโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ธีระพล เจริญสุข (2564) ที่พบว่า บุคลากรของกรมสรรพสามิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำของบุคลากรต่างกัน

2.2 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยีโดยรวมแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ธีระพล เจริญสุข (2564) ที่พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรทุกด้านไม่ต่างกัน

2.3 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยีโดยรวมแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2562) ที่พบว่า ข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรีที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีสมรรถนะเทคโนโลยีโดยรวมแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ธีระพล เจริญสุข (2564) ที่พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรไม่ต่างกัน และงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2562) ที่พบว่า ข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรีที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะเทคโนโลยีของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า บุคลากรกรมสรรพสามิตมีความคิดเห็นในการพัฒนาบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2562) ที่พบว่า การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี ด้านการศึกษา และด้านการวิจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี

ข้อเสนอแนะ

1. กรมสรรพสามิต ควรมีการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล และการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต

2. กรมสรรพสามิต ควรมีการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับสาขาอาชีพและตามความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรกรมสรรพสามิตมีการพัฒนาให้เกิดความรู้ ความสามารถ มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน

3. กรมสรรพสามิต ควรมีการส่งเสริมและพัฒนากรอบแนวคิดในการทำงานยุคดิจิทัล ที่ช่วยให้บุคลากรเห็นโอกาสและความเป็นไปได้ในการใช้และดึงศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการทำงานและการใช้ชีวิต

4. กรมสรรพสามิต ควรมีการปลูกฝังและส่งเสริมบุคลากรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

ธีระพล เจริญสุข. (2564). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลกรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ภัทร พจน์พานิช. (2561). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0*. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.

ศตวรรษ กล่ำดิษฐ์. (2560). *สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษา บริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก*. ผู้แต่ง.

กรมสรรพสามิต, สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล. (2564). *สถิติบุคลากรกรมสรรพสามิต ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2564*. ผู้แต่ง.

อรจิรา รื่นเจริญ. (2562). *การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. Wiley.

Blanchard, P. N., & Thacker, J. W. (2007). *Effective training: Systems, strategies, and practices* (3rd ed.). Prentice Hall.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient' alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16,* 297-334.

Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140,* 5-55.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist, 28*(1), 1-14.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. Wiley.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.