

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในองค์กรภาครัฐ ที่จ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมพร บุญศรีนุกูล และ จันทร์บุรณ สติธวิริยวงศ์

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

Emails: customs.thai@gmail.com, chanboon@it.kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมักประสบปัญหาเกี่ยวกับการได้ระบบที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง โดยมีสาเหตุมาจากการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลไม่เต็มที่ มีการบริหารจัดการในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์น้อยเกินไป ทำให้ขาดการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบและชัดเจน ขาดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่วางไว้ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิธีการในการเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นให้กับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรภาครัฐที่อาศัยการจ้างหน่วยงานภายนอก โดยอาศัยการศึกษาข้อมูลจากกรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรมสรรพากร ซึ่งเป็นการนำเอารูปแบบสมรรถนะตามแนวความคิดของ Scott B. Parry มาผสมผสานกับผลการศึกษาสมรรถนะที่ปรับใช้ในราชการของสำนักงาน ก.พ. โดยใช้วิธีการคัดสรรสมรรถนะ และการประเมินสมรรถนะ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นให้กับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ให้มีกรอบการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้ดีขึ้นตามความคาดหวังของผู้บริหาร และสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้มากขึ้น

คำสำคัญ—สมรรถนะ; การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ; นักวิชาการคอมพิวเตอร์

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมา

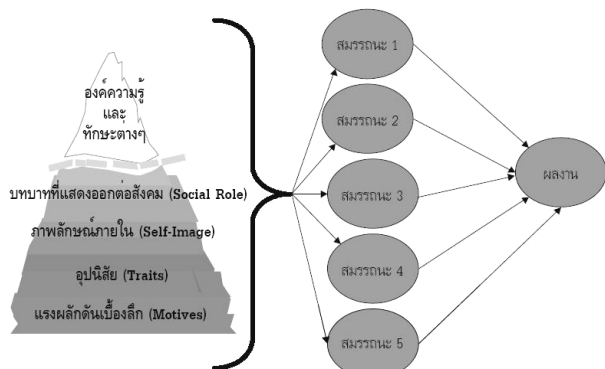
แนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคปัจจุบันได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และวิธีการดึงสมรรถนะในตัวบุคคลออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่นเดียวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หากองค์กรต้องการให้การพัฒนาระบบประสบความสำเร็จก็ต้องมีการค้นหาสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อที่องค์กรจะได้ทราบว่าบุคลากรดังกล่าวควรมีสมรรถนะที่จำเป็นในด้านใดบ้างและสมรรถนะที่จำเป็นนั้นอยู่ในระดับใด หากต่ำกว่าที่องค์กรคาดหวังแล้ว จะต้องเสริมสร้างสมรรถนะให้เขาเหล่านั้นอย่างไร ซึ่งการเสริมสร้าง

สมรรถนะให้กับผู้พัฒนาระบบ อาจใช้วิธีการกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างเต็มที่ด้วยสมรรถนะที่แฝงอยู่ภายใน องค์กรจึงต้องมีเครื่องมือและวิธีการที่จะนำเอาสมรรถนะของบุคลากรออกมาใช้ประโยชน์ให้ได้ หากการใช้ประโยชน์ไม่เต็มที่ การพัฒนาระบบก็อาจจะไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังผลงานการวิจัยร่วมของ Hrvoje Sertit และ Renato Filjar [5] ที่กล่าวถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวในการพัฒนาระบบว่า “เป็นเพราะการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ไม่เต็มที่ เกิดความต้องการของระบบอย่างไร้เหตุผล มีปัญหาเกี่ยวกับการจ้างงานให้กับสมาชิกในทีมและมีปัญหากับวิธีการดำเนินงานของสมาชิก ซึ่งผู้บริหารควรที่จะสร้างฐานข้อมูลที่รวบรวมเอารายละเอียดทั้งความรู้ความสามารถของคณะทำงานไว้ใช้ประโยชน์” นอกจากนี้ยังบอกว่า “โครงการพัฒนาระบบที่ประสบความสำเร็จจะส่งผลให้เกิดวิธีการแก้ปัญหา เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถให้สมาชิกในทีม ช่วยให้ระยะเวลาการพัฒนาสั้นลง และได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ”

ส่วนผลการวิจัยของ David Klappholz, Lawrence Bernstein และ Daniel Port [3] ได้ศึกษาถึงการประเมินสมรรถนะที่นำความรู้ความสามารถและเจตคติไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการพัฒนาโปรแกรม โดยพบว่าโครงการพัฒนาระบบที่ล้มเหลวมีจำนวนมากกว่ากิจกรรมทางวิศวกรรมสาขาอื่นเป็นอย่างมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะว่า การพัฒนาระบบจะประสบความสำเร็จได้จะต้องใช้ทั้งศาสตร์ที่เป็นทักษะความชำนาญในกระบวนการพัฒนา และเป็นทั้งศิลป์ที่จะต้องมีความรู้เรื่องเทคโนโลยีของโปรแกรมประกอบกัน ซึ่งสาเหตุของการพัฒนา ระบบที่ล้มเหลวโดยหลัก ๆ ที่เกิดขึ้นมักเกิดจากเรื่องการติดตามผลในภาคปฏิบัติมากกว่าการขาดความรู้ทางเทคโนโลยี จากผลงานการวิจัยทั้งสองฉบับทำให้สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบจำเป็นต้องอาศัยประโยชน์จากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มที่ และต้องขจัดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสมาชิกในทีมพัฒนาระบบให้ได้ และการติดตามผลภาคปฏิบัติก็เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะนั่นคือพฤติกรรมในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จนั่นเอง

ปัญหาการพัฒนาระบบที่ได้ผลลัพธ์ไม่ตรงตามคาดหวังนับเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับหลายองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการพัฒนาระบบขององค์กรภาครัฐที่จ้างหน่วยงานภายนอกพัฒนาระบบงานให้ มักได้ระบบ

ที่ไม่ตรงกับความต้องการ ไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณเป็นจำนวนมาก เช่น องค์กรที่มีภารกิจด้านอำนวยความสะดวกต่อการจัดเก็บภาษี หรือใช้มาตรการทางภาษีสันับสนุนการส่งสินค้าไปขายต่างประเทศ การจัดเก็บอากรตามกฎหมายสรรพสามิต และการอำนวยความสะดวกด้านการจัดเก็บและคืนภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น ระบบที่กล่าวถึงล้วนมีเงื่อนไขซับซ้อน ขนาดของข้อมูลนำเข้ามีจำนวนมหาศาล ข้อมูลจากหลายทิศทาง ระบบต้องการผลลัพธ์ที่ถูกต้องและมีความมั่นคงปลอดภัยที่เพียงพอ บางครั้งอาจเกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ทำให้เกิดความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรต้องปรับตัวตามสภาพระบบเศรษฐกิจใหม่ที่มีกลไกการทำงานด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลมากขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบให้ทันสมัยมากขึ้น ทุกองค์กรที่กำลังดิ้นรนพัฒนาระบบของตนเองมาโดยตลอด แต่หลายปีมานี้ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร และจากผลงานการวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคลากร โดย Michael Zwell [2] เห็นว่า “พื้นฐานสำคัญ 3 ประการ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น ได้แก่ สมรรถนะของผู้นำองค์กร สมรรถนะของพนักงานในองค์กร และระดับความเข้มข้นของวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนและมุ่งขยายผลการใช้สมรรถนะ” จากแนวคิดนี้ทำให้เห็นว่าสมรรถนะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน เพราะสมรรถนะเป็นเครื่องมือสำหรับกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ให้เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงาน และแปลงยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และจากความสำคัญของสมรรถนะที่มีหลายประการ ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงสมรรถนะที่จำเป็นที่นักวิชาการคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีโดยอาศัยรูปแบบของสมรรถนะตามแนวคิด Scott B. Parry ที่ดัดแปลงมาจากแนวคิดของ David C. McClelland ประกอบกับผลการศึกษาศมรรถนะที่ปรับใช้ในราชการของสำนักงาน ก.พ. แล้วนำมาเปรียบเทียบกันระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นตามที่องค์กรคาดหวังกับสมรรถนะจริงของบุคลากรจากการประเมินผลเพื่อปรับความรู้ เพิ่มทักษะในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี และทำให้มีคุณลักษณะที่ดี ที่จะส่งผลให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้



รูปที่ 1. ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับสมรรถนะและผลงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงสมรรถนะที่จำเป็นของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในองค์กรภาครัฐที่จ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาจากโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) ตามแนวคิดของ Scott B. Parry ประกอบกับผลจากการศึกษาสมรรถนะที่ปรับใช้ในราชการของสำนักงาน ก.พ. โดยศึกษาถึงวิธีการขั้นตอน และแนวทางในการคัดสรรสมรรถนะแต่ละด้านของแต่ละองค์กรที่อาศัยเป็นกรณีศึกษา เมื่อคัดสรรได้สมรรถนะที่จำเป็นแล้วก็นำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่จำเป็นตามที่องค์กรคาดหวัง จะทำให้เห็นระดับสมรรถนะที่ต่างกัน องค์กรก็จะสามารถเสริมสร้างสมรรถนะให้ใกล้เคียงหรือสูงกว่าสมรรถนะตามที่องค์กรคาดหวังได้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงวิธีการ และแนวทางการคัดสรรสมรรถนะ รวมถึงการประเมินสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร และกรมสรรพากร
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะที่จำเป็นให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และส่งเสริมให้มุ่งพัฒนาความรู้ เสริมสร้างทักษะ และเพิ่มสมรรถนะให้ตนเอง
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีกรอบหรือแนวทางในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะของตนเอง อันนำไปสู่การปรับปรุงสมรรถนะในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ตรงกับที่ผู้บังคับบัญชา และองค์กรคาดหวังไว้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีหรือแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผลงานการวิจัยของ Cornelia Gellings [4] ที่กล่าวถึงสาเหตุของความล้มเหลวในการพัฒนาซอฟต์แวร์ และเสนอแนวทางสู่การเป็นองค์กรพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเสนอวิธีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความต้องการของระบบของซอฟต์แวร์ และลดความเสี่ยงของโครงการด้วยการควบคุมการที่มีประสิทธิภาพ โดยกล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความล้มเหลวของการพัฒนาซอฟต์แวร์คือ การใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่เต็มที่ เกิดความต้องการของระบบซอฟต์แวร์ที่ไร้เหตุผล และความเสี่ยงที่ทำให้เกิดการยกเลิกโครงการ ปัญหาของการพัฒนาซอฟต์แวร์นั้นเกี่ยวข้องกับวิธีการดำเนินงานของสมาชิกในทีมอย่างมาก จึงต้องอาศัยวิธีการดำเนินงานที่ประยุกต์ใช้กับโครงการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ได้ วิธีการที่ใช้ในการจัดการนี้จะช่วยปรับปรุงสภาวะในการทำงานด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ และยังเน้นเครื่องมือในการช่วยพัฒนาให้ได้ซอฟต์แวร์ที่ดีขึ้นอีกด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) นับเป็นวิธีการที่ดีในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการวัดติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด แล้วเปรียบเทียบผลการ

ปฏิบัติงานว่าสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งการประเมินโดยทั่วไปจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. วัตถุประสงค์เชิงประเมิน (Evaluative objectives) เป็นการประเมินผลโดยมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาในอดีต และจะนำผลการประเมินไปประกอบการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ นำมาใช้ประกอบการพิจารณาความเหมาะสมเรื่องเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับการทำงาน ใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานเป็นการป้อนข้อมูลประจำปี เพื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงสภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือให้ออกจากงาน เพื่อพิจารณาความมีประสิทธิภาพของระบบการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุแต่งตั้งของหน่วยงาน

2. วัตถุประสงค์เชิงพัฒนา (Developmental objectives) เป็นการประเมินผลโดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตที่ดีขึ้น และมีการนำผลการประเมินไปประกอบการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ควบคุมงานให้ทราบพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมุ่งปรับปรุงสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน และตรวจสอบจุดเด่นและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การกำหนดทิศทางการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้น และเพื่อให้เป็นแนวทางการกำหนดความต้องการด้านการอบรมและการพัฒนาของผู้ปฏิบัติงาน อันจะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะและศักยภาพการปฏิบัติงานในอนาคต

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมศุลกากร จำนวน 35 คน กรมสรรพสามิต จำนวน 15 คน และกรมสรรพากรจำนวน 178 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 228 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์สังกัดกรมศุลกากร จำนวน 35 คนจากประชากรทั้งหมด สังกัดกรมสรรพสามิต จำนวน 15 คนจากประชากรทั้งหมด และสังกัดกรมสรรพากรจำนวน 123 คนจากประชากรทั้งหมด รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 173 คน

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับศึกษาเป็นแบบประเมินที่สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารวิชาการเกี่ยวกับสมรรถนะ ประกอบกับผลการศึกษาสมรรถนะที่ปรับใช้ในราชการของสำนักงาน ก.พ. และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบประเมินที่สร้างขึ้นนี้จะครอบคลุมประเด็นที่ศึกษาตามวัตถุประสงค์ในการหาสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อเสริมสร้างศักยภาพให้กับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ โดยลักษณะของเครื่องมือแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินสมรรถนะหลัก แบ่งเป็น 4 ด้าน เกี่ยวกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และความร่วมมือร่วมใจ

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่นำแบบประเมินไปให้ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว นำมาทำการตรวจให้ค่าระดับ แล้วนำค่าระดับจากแบบประเมินมาวิเคราะห์เป็นรายชื่อ ทั้งฉบับ และแยกวิเคราะห์แต่ละองค์กร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test)

3.3.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1.1 การวิเคราะห์แบบประเมินเป็นรายชื่อ เพื่อพิจารณาว่าการประเมินแต่ละข้อของนักวิชาการคอมพิวเตอร์แต่ละคน แต่ละองค์กรมีผู้ถูกประเมินสมรรถนะในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง

3.3.1.2 ตรวจสอบแบบประเมินที่ผ่านการประเมินแล้วเพื่อจัดหมวดหมู่ตามด้านของสมรรถนะที่กำหนดเพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.3.1.3 นำข้อมูลจากแบบประเมินมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อและรายด้าน ตามแนวคิดของ Best [1] ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วง และแต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานมีความเป็นเลิศทุกด้าน และรับรู้ได้ว่าโดดเด่นกว่าผู้อื่น

4 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงและประสบความสำเร็จเสมอ ได้ผลเกินความต้องการ

3 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐาน มีความสามารถและไว้วางใจได้

2 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานมีข้อบกพร่องในบางด้านจำเป็นต้องมีการปรับปรุง

1 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไปไม่เป็นที่ยอมรับ ต้องการการปรับปรุงโดยทันที

3.3.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบประเมิน ได้นำแบบประเมินที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์และประมวลผลหาค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS: Statistical Package for Social Science) โดยใช้สถิติสำหรับการหาค่าวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน แยกเป็นรายด้านและรายองค์กร ดังแสดงในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ตามลำดับ

ตารางที่ 1. แสดงผลการประเมินผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน แยกเป็นรายด้าน

ด้าน	Mean	Standard Deviation
คุณภาพของงาน	3.11	0.61
ปริมาณงาน	3.07	0.53
ความรู้ในงาน	3.03	0.52
ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ	3.07	0.51
การมาทำงาน/ตรงต่อเวลา	3.00	0.52
การปฏิบัติตามคำสั่ง	2.92	0.55
การประพฤติตนตามระเบียบ	2.99	0.48
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2.97	0.50
การประสานงาน	2.90	0.47
การคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร	3.00	0.51

ตารางที่ 2. แสดงผลการประเมินผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน
ที่สรุปรวมทุกด้าน แต่แยกเป็นรายองค์กร

องค์กร	Mean	Standard Deviation
กรมศุลกากร	2.99	0.23
กรมสรรพสามิต	3.12	0.19
กรมสรรพากร	2.99	0.32
รวม	3.01	0.29

4.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน แยกเป็นรายด้าน แต่รวมองค์กร พบว่า การประสานงาน มีคะแนนต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) รองลงมาได้แก่ การปฏิบัติตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92)

ส่วนผลการประเมินที่แยกแต่ละองค์กรและแยกแต่ละด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้นการตรงต่อเวลา ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกรมสรรพสามิตมีคะแนนด้านนี้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมาได้แก่ กรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98) และกรมศุลกากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91)

สำหรับผลการประเมินในภาพรวมของการปฏิบัติงานพื้นฐาน พบว่า กรมสรรพสามิต มีคะแนนสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) รองลงมาได้แก่ กรมสรรพากร และกรมศุลกากร มีคะแนนเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99)

ผลการประเมินสมรรถนะหลัก ดังแสดงในตารางที่ 3 ผลการประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ที่เป็นสมรรถนะร่วม ดังแสดงในตารางที่ 4 และผลการประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ที่เป็นสมรรถนะเฉพาะกลุ่มวิชาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 3. แสดงผลการประเมินสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก	Mean	Standard Deviation
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.13	0.32
การบริการที่ดี	2.96	0.34
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.14	0.23
ความร่วมมือร่วมใจ	3.07	0.31

4.2 การประเมินสมรรถนะหลักทั้ง 4 ด้านคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (sig. = 0.05) การบริการที่ดี (sig. = 0.048) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (sig. = 0.35) และความร่วมมือร่วมใจ (0.08) โดยประเมินกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 องค์กร คือ กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรมสรรพากร คะแนนประเมินสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด และการบริการที่ดีจะมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด

ตารางที่ 4. แสดงผลการประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ที่เป็นสมรรถนะร่วม

สมรรถนะ	Mean	Standard Deviation
ความคิดวิเคราะห์	3.15	0.22
การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	3.19	0.30
การมองภาพองค์รวม	3.02	0.37
จริยธรรม	3.07	0.31

4.3 การประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ที่เป็นสมรรถนะร่วม ด้านความคิดวิเคราะห์ (sig. = 0.17) การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (sig. = 0.10) การมองภาพองค์รวม (sig. = 0.05) และจริยธรรม (sig. = 0.10) โดยประเมินกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 องค์กร พบว่า คะแนนประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ที่เป็นสมรรถนะร่วม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่า การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงานมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด และการมองภาพองค์รวมมีค่าเฉลี่ยในระดับต่ำที่สุด

ตารางที่ 5. แสดงผลการประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน
ที่เป็นสมรรถนะเฉพาะกลุ่มวิชาชีพ

สมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน	Mean	Standard Deviation
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3.02	0.25
พื้นฐานด้านการใช้งาน	2.73	0.29

4.4 การประเมินสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ที่เป็นสมรรถนะเฉพาะกลุ่มวิชาชีพ ด้านสมรรถนะของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ทั้ง 3 องค์กร พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยกรมสรรพสามิตมีค่ามากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) รองลงมาได้แก่ กรมศุลกากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11) และกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96) ส่วนสมรรถนะพื้นฐานด้านการจ้างงาน ทั้ง 3 องค์กรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยกรมสรรพสามิตมีค่าคะแนนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) รองลงมาได้แก่กรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) และสุดท้ายคือกรมศุลกากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63)

5. การวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ผลและข้อเสนอแนะ

5.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน โดยที่ด้านคุณภาพของงาน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของทั้ง 3 องค์กรมีคุณภาพที่ไว้วางใจได้ แต่การมาทำงานและการตรงต่อเวลา ซึ่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร จะต้องเร่งปรับปรุงความรับผิดชอบด้านการตรงต่อเวลาให้มากกว่านี้ ส่วนด้านของการประสานงานและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่จะต้องปรับปรุง โดยเฉพาะนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ของกรมสรรพากรอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำที่สุดใกล้เคียงกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร ทางองค์กรควรที่จะต้องมีการหามาตรการหรือกิจกรรมพิเศษในการประสานสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง หรือระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ติดต่อราชการ และกิจกรรมที่จัดขึ้นควรเกิดขึ้นบ่อย ๆ และจัดอย่างสม่ำเสมอ

5.2 การประเมินสมรรถนะหลักทั้ง 4 ด้านคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงาน และความร่วมมือร่วมใจ พบว่านักวิชาการคอมพิวเตอร์ ของทั้ง 3 หน่วยงานมีการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพสูงที่สุด แสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ค่อนข้างสูง ซึ่งอาจเป็นเพราะการได้รับการสนับสนุนเงินทุน งบประมาณในการเพิ่มพูนความรู้ และปัจจัยอื่น ๆ ค่อนข้างมาก ส่วนสมรรถนะหลักในด้านการบริการที่ดี ของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ของทั้ง 3 องค์กรส่วนใหญ่ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ และต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะด้านอื่น ๆ ซึ่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร จะมีสมรรถนะด้านการบริการที่ดีในระดับต่ำที่สุด จึงเห็นควรให้มีการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการบริการ เช่น ความอ่อนน้อมถ่อมตน การเอาใจใส่ต่อการบริการ การให้ความสะดวก ทำด้วยความเต็มใจ และสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยวิธีการส่งให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ได้เข้ารับการฝึกอบรมในการให้บริการ

5.3 การประเมินสมรรถนะร่วม ทางด้านความคิดวิเคราะห์ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ การมองภาพองค์รวม และจริยธรรม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 องค์กร มีคะแนนประเมินสมรรถนะไม่แตกต่างกันมากนัก พบว่าทางด้านการคิดวิเคราะห์ ยังขาดความสามารถในการนำกรอบแนวคิดไปใช้ ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทั้ง 3 องค์กรแล้วมีค่าเฉลี่ยพอๆ กันไม่แตกต่างกัน แต่การมองภาพองค์รวม มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในเรื่องของการคิดแบบแนวคิดใหม่ ยังขาดความเข้าใจและไม่

สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ควรให้องค์กรตระหนักถึงเรื่องนี้เป็นสำคัญ เพราะจะส่งผลต่ออนาคตขององค์กรได้ วิธีการเสริมสร้างสมรรถนะด้านนี้ ควรให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ได้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นแบบการบรรยายถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ พร้อมทำแบบฝึกหัดที่ต้องมีตัวอย่างการฝึกให้คิด ส่วนสมรรถนะสุดท้ายคือสมรรถนะด้านจริยธรรม พบว่านักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพสามิต มีค่าระดับด้านจริยธรรมสูงที่สุด รองลงมาได้แก่นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร และต่ำที่สุดคือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร แต่เมื่อดูภาพโดยรวมแล้วปรากฏว่าระดับคะแนนสมรรถนะของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ทั้ง 3 องค์กรยังอยู่ในระดับที่ดี แต่ควรเสริมสร้างสมรรถนะด้านการรักษาจรรยาบรรณการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของการยึดหลักผลประโยชน์ต่อราชการ ที่มีระดับค่าเฉลี่ยที่ต่ำมากจนน่าเป็นห่วง ควรเร่งสร้างสรรค์ และปลูกจิตสำนึกให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ตระหนักถึงผลดีและผลเสียของการยึดหลักผลประโยชน์ต่อราชการ ซึ่งเรื่องของจริยธรรมไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลด้วย และปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้ประสบผลสำเร็จก็คือ จิตสำนึก

5.4 การประเมินสมรรถนะเฉพาะกลุ่มวิชาชีพ ด้านสมรรถนะสำหรับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ พบว่านักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพสามิตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร และสมรรถนะของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากรมีค่าต่ำที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า จำนวนนักวิชาการคอมพิวเตอร์ทั้งหมดของกรมสรรพากรมีเป็นจำนวนมาก และในจำนวนทั้งหมดนี้ประกอบไปด้วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะค่อนข้างต่ำจะมีเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะค่อนข้างสูง และปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร จะมีจำนวนความถี่ของระดับการปฏิบัติงานที่ต้องรับผิดชอบค่อนข้างสูงมากโดยดูจากจำนวนโครงการที่เทียบเคียงกับจำนวนเจ้าหน้าที่ จึงส่งผลให้เห็นว่าข้อมูลทางสถิติของสมรรถนะด้านนี้ค่อนข้างต่ำ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมองภาพโดยรวมแล้ว กรมสรรพากรยังควรต้องเร่งเสริมสร้างสมรรถนะในเรื่องเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา และดูแลระบบคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมรรถนะในด้านของความสามารถในการออกแบบระบบฐานข้อมูล ส่วนสมรรถนะพื้นฐานในการจ้างงาน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพสามิตมีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาได้แก่นักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพากร และสุดท้ายคือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร โดยภาพรวมแล้วสมรรถนะในด้านนี้ของทั้ง 3 องค์กร มีค่าคะแนนที่ต่ำพอๆ กัน ควรจัดการให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ได้เพิ่มพูนความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจ้างงาน โดยให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับขั้นตอนของการว่าจ้างงาน การเรียกค่าชดเชย หรือค่าเสียหายจากการจ้างงาน เพื่อความเข้าใจถึงสิทธิ บทบาท และหน้าที่ของผู้ควบคุมการดำเนินการว่าจ้างงาน ในระหว่างการดำเนินการว่าจ้างงาน เพื่อที่นักวิชาการคอมพิวเตอร์จะได้นำความรู้นั้นไปควบคุมตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเมื่อการจ้างงานดำเนินการไปแล้ว โดย

การเข้ารับการฝึกอบรมเป็นวิชาเฉพาะด้านที่แต่ละองค์กรจะจัดสร้างหลักสูตรขึ้นเอง โดยมองภาพให้เห็นถึงลำดับขั้นตอนตั้งแต่ก่อนเริ่มการจ้าง ระหว่างการดำเนินงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังการส่งมอบงาน

6. บทสรุป

จากผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 องค์กรที่อาศัยเป็นกรณีศึกษา ได้แก่ กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต และกรมสรรพากร จำเป็นต้องเร่งพัฒนาผลักดันให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง และภาพโดยรวมแล้วนักวิชาการคอมพิวเตอร์ต้องได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถในการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การจ้างงาน การบริการที่ดี และการยึดหลักผลประโยชน์ต่อราชการ

นอกจากนี้แล้วกระบวนการในการคัดสรรสมรรถนะเพื่อกำหนดรูปแบบ และประเมินผลการปฏิบัติงานยังทำให้พบว่าสามารถช่วยในการวัดติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรได้ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และนอกจากจะนำมาใช้ในเชิงพัฒนาแล้ว ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงประเมินสำหรับการปรับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับการทำงาน ใช้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์ได้มุ่งปรับปรุงสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต เพื่อตรวจสอบจุดเด่นและข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Best , John W. and James V. Kahn. 1993. Research in Education. 7th ed. Boston : Allyn and Bacon.
- [2] Michael Zwell 2000. Creating a Culture of Competence. John Wiley & Sons Inc.
- [3] David Klappholz, Lawrence Bernstein and Daniel Port 2003. “Assessing Attitude Towards, Knowledge of, and Ability to Apply, Software Development Process” Stevens Institute of Technology, University of Hawaii.
- [4] Cornelia Gellings 2007. “Outsourcing Relationships: The Contract as IT Governance Tool”, Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences.
- [5] Hrvoje Sertit and Renato Filjar 2004. “Efficient Software Development Organisation Based on Unified Process”, Research & Development Centre, Ericsson Nikola Tesla.