

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ : กรณีศึกษา

กองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม*

Personnel potential development to increase efficiency in public service :

A case study of Industrial Permit Services Division 1,

Department of Industrial Works

ธัญภา มั่นจิตร์**

Thunyapha Munjit

6414832059@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการ และแนวทางการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการให้ดียิ่งขึ้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า วิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประกอบด้วย 1) การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมที่สุด 2) การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ ทักษะคิด 3) การพัฒนาจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาดูงานพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และในด้านของปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีดังนี้ 1) ปัญหาด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ 2) ปัญหาด้านบุคลากรขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้น 3) ปัญหาด้านบรรยากาศในสถานที่ทำงาน ในส่วนของแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มีดังนี้ 1) ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ 2) ด้านบุคลากร ต้องจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน 3) จัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4) สร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนา

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ; บุคลากร; ประสิทธิภาพ

Keywords: Potential development; Personnel; Efficiency

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ : กรณีศึกษา กองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง คน หรือบุคลากร ซึ่งนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญมากที่สุดเมื่อเทียบกับทรัพยากรอื่น ๆ ที่ต้องใช้ในการบริหารจัดการองค์การ ในอดีตนั้นการจัดการองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมักไม่ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากนักเพราะมีแนวคิดที่ว่าเมื่อมีความต้องการทรัพยากรมนุษย์เมื่อใดก็สามารถจัดหาจัดจ้างได้ตามต้องการ แต่การที่จะได้บุคลากรที่ดีหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก หากยังไม่สามารถสรรหาบุคคลที่เหมาะสมได้หรือบุคคลที่มีอยู่ไม่เพียงพอจะอยู่กับองค์การ องค์การก็จะสรรหาบุคคลใหม่เข้ามาปฏิบัติงานแทน โดยมีมุมมองว่าองค์การที่มีเงินมากสามารถที่จะจ้างใคร มีความสามารถอย่างไรเข้ามาทำงานก็ได้ แต่ในทางปฏิบัติจริงไม่เป็นเช่นนั้น เพราะการที่จะสรรหาบุคคลที่มีความสามารถหรือความเหมาะสมเข้ามาทำงานนั้นกระทำได้อย่างยากยิ่ง ฉะนั้น หากองค์การใดที่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ศักยภาพ หรือสมรรถนะที่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์การ องค์การจึงต้องเก็บรักษาบุคลากรดังกล่าวไว้ประดุจตั้งทรัพยากรที่ควรค่าแก่การหวงแหน องค์การจึงควรที่จะให้ความสำคัญกับการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ แม้ว่าทรัพยากรมนุษย์จะไม่ใช่วัตถุสิ่งของแต่เป็นทรัพยากรในการจัดการที่ถึงแม้มีเงินมากมายก็ไม่สามารถซื้อหาได้ง่าย ๆ ด้วยเงิน องค์การที่มีเงินมากอาจซื้อทรัพย์สินต่าง ๆ ได้ไม่ยาก แต่เป็นการยากที่จะซื้อใจและความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์การได้ การที่องค์การใดมีบุคลากรที่ดี มีคุณภาพ มีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะ และมีสมรรถนะที่ดี องค์การนั้นก็จะเป็้องค์การที่สามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองด้วยการให้ทุนการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรมสัมมนา ศึกษางานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ การที่องค์การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะ เพื่อให้บุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันหรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำงานในอนาคตสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ยกระดับความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ ทักษะของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ โดยผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที

กองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตการจัดตั้งโรงงาน การรับแจ้งการประกอบกิจการโรงงาน โดยต้องดำเนินการกำกับดูแลโรงงานให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติโรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติโรงงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการฟื้นฟูและจัดระเบียบให้โรงงานมีสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่ออยู่ร่วมกับชุมชนและผลักดันให้โรงงานใช้เทคโนโลยีในการประกอบกิจการโรงงานเพื่อความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม กำกับดูแลและพัฒนาฐานเครือข่ายในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น และจัดทำข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อการกำกับดูแลโรงงาน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงวิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการให้มีเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับหลักการและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการ และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการของกองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 7 คน แยกตามประเภทของการครองตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

- 1) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง
- 2) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วน
- 3) ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป
- 4) ตำแหน่ง วิศวกรชำนาญการพิเศษ
- 5) ตำแหน่ง วิศวกรชำนาญการ
- 6) ตำแหน่ง วิศวกรปฏิบัติการ
- 7) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานตรวจโรงงานชำนาญงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51 และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวัน นัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือการปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ และจดบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ไ้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ไ้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ไ้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ไ้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. วิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการของกองบริการงานอนุญาต
โรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่า วิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการ มีดังนี้

1.1 การฝึกอบรม มีความเหมาะสมและเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะการฝึกอบรมเป็นวิธีที่ใช้ในการพัฒนาศักยภาพหรือการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรขององค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเสริมสร้างให้

บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือสมรรถนะตรงกับความต้องการขององค์กร การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติราชการ เป็นการฝึกอบรมสัมมนาเพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะตามที่กำหนดในแต่ละตำแหน่งงาน ส่วนสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะทำการพัฒนาในสองรูปแบบคือ

1) การพัฒนาโดยผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งได้แก่ วิธีการสอนงาน การมอบหมายงาน การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน และการหมุนเวียนงาน การจัดการและการสร้างองค์ความรู้ต่าง ๆ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการโดยการส่งข้าราชการไปเข้ารับการฝึกอบรม หรือสัมมนากับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

1.2 การศึกษา มีความเหมาะสม เพราะการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ได้ การศึกษาสามารถสร้างความภาคภูมิใจสร้างโอกาสในการเลือกงานให้กับตนเองได้ และเป็นคุณสมบัติหนึ่งในการส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นและส่งเสริมให้การทำงานของบุคลากรมีไหวพริบและมีตรรกะทางความคิดในการทำงาน และการศึกษาช่วยให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ในวิธีการใหม่ ๆ และกระตุ้นให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ พร้อมทั้งสามารถขยายขีดความสามารถในการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

1.3 การพัฒนา การพัฒนาบุคลากรภาครัฐ หมายถึง กระบวนการวางแผนและดำเนินการให้ข้าราชการหรือพนักงานอื่นของรัฐ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยทัศนคติและสำนึกที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้งานของทางราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่วางไว้ ซึ่งในขณะเดียวกันตัวของข้าราชการเองก็จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และความพร้อมที่จะก้าวหน้าขึ้นไปด้วย เช่น พัฒนาจากการเรียนรู้ด้วยตนเองและพัฒนาจากการศึกษาดูงาน พัฒนาได้จากการเรียนรู้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงพัฒนาในรูปแบบ On the Job Training หรือพัฒนาได้จากการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา จากผู้มีประสบการณ์มากกว่า

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการของกองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการประกอบด้วย

1. ปัญหาด้านงบประมาณ การพัฒนาศักยภาพหรือสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจะมีค่าใช้จ่ายจำนวนมากเนื่องจากเป็นวิชาชีพเฉพาะด้าน นอกจากนั้นงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรก็ขึ้นอยู่กับสำนักงบประมาณเป็นหลัก ซึ่งทำให้หน่วยงานได้รับการจัดสรรที่ไม่เพียงพอต่อการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร และขาดการสนับสนุนในเรื่องของทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือในสาขาที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

2. ปัญหาด้านระบบสารสนเทศ เกิดปัญหาด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและระบบการดำเนินงานเกิดเหตุการณ์เครือข่ายล่มบ่อย เนื่องจากการทำงานต้องเข้าระบบในการใช้งานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ส่งผลต่อความล่าช้าของงาน จึงเป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรไม่มีเวลาสำหรับการเข้ารับการพัฒนาได้

3. ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งได้แก่

3.1 ตัวบุคลากรเอง ไม่เห็นความสำคัญหรือไม่เห็นคุณค่าของการพัฒนาศักยภาพตนเอง จึงทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นหรือสนใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเอง ขาดความรับผิดชอบต่องาน เช่น ไม่เข้ารับการฝึกอบรมตามกำหนด หรือเข้ารับการฝึกอบรมไม่จบหลักสูตร หรือจากภาระงานที่มีมาก ส่งผลให้ไม่มีเวลาในการพัฒนา ซึ่งอาจทำให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวังไว้ เป็นต้น

3.2 ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญหรือเห็นคุณค่าของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเท่าที่ควร เช่น ไม่สนับสนุนหรือส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหรือสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การมอบหมายงานแก่บุคลากรมากเกินไปทำให้บุคลากรไม่มีเวลาที่จะเข้ารับการฝึกอบรม หรือการถูกเรียกตัวกลับไปทำงานขณะเข้ารับการฝึกอบรม ขาดการติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรมหรือสัมมนา การไม่มอบอำนาจในการตัดสินใจ การไม่รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

3.3 การขาดขวัญและกำลังใจของบุคลากร การประเมินศักยภาพหรือประเมินผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อเลื่อนเงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรมทำให้บุคลากรสูญเสียขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่ใส่ใจที่จะพัฒนาตนเอง ขาดการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการเพิ่มระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ในระดับที่สูงขึ้นจากสถานบันการศึกษาต่าง ๆ เป็นต้น

3.4 บุคลากรขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ขาดการทำงานเป็นทีม และปัญหาของช่วงอายุของคนที่มีความห่างกันมาก

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของกองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย

1. ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้รอบด้าน บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน เพื่อไม่ให้กระทบงานหรือเกิดความล่าช้าต่อกระบวนการดำเนินงาน และผู้บริหารควรต้องส่งเสริมสนับสนุนบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความสามัคคีของบุคลากรและเกิดการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน

2. ควรมีรูปแบบและวิธีการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่หลากหลายและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น การมอบหมายงาน และการมอบอำนาจการตัดสินใจ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงการศึกษาดูงานองค์กรที่เป็นต้นแบบ การฝึกอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การสอนงานจากประสบการณ์ของรุ่นพี่ การสร้างองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ต้องมีการประเมินผลก่อนและหลังการพัฒนาที่เหมาะสม รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีมาตรการหรือวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ข้าราชการเห็นคุณค่าและความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพตนเอง เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เช่น การให้ค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการพัฒนาหรือผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด การสนับสนุนให้ทุนการศึกษา การมอบใบประกาศเชิดชูสำหรับบุคคลตัวอย่าง เป็นต้น

4. ต้องมีการจัดการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายที่มีการแก้ไขปรับปรุงฉบับใหม่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจที่ตรงกัน เท่าทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานในอนาคต

5. การประเมินผลการปฏิบัติราชการหรือการประเมินผลงานรวมทั้งการบริหารผลงาน เช่น การเลื่อนเงินเดือนหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งควรมีความเป็นธรรม โปร่งใส ยึดหลักสมรรถนะที่แท้จริง เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติราชการ และสนใจที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้แก่ข้าราชการที่มีความสามารถเป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

วิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการของกองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

1. การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมที่สุดสำหรับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล (2565, หน้า 3) กล่าวว่า มนุษย์ในองค์การเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงที่สุดขององค์การ หรือที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ และเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการดำเนินงานในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารในองค์การจึงต้องนำศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งกระตุ้นให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญที่ช่วยให้องค์การเจริญเติบโต ซึ่งเป็นผลมาจากได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์การ ช่วยให้อุปกรณ์ที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจที่ดี เกิดความจงรักภักดีในองค์การและลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์การ ส่งผลให้สังคมโดยรวมมีความสุข และสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler และ Wiggs (อ้างถึงใน ชลชาติ พหุโล และวิไลวรรณ วรคามิน (ม.ป.ป.)) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การให้สูงขึ้น โดยการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบันมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมมีความเสี่ยงอยู่บ้างที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่อาจทำงานได้ตามความมุ่งหวังขององค์กร อาจเป็นเพราะการจัดหลักสูตรยังไม่เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ หรือสภาพการแข่งขันผันแปรไปจากที่ได้คาดคะเนไว้ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า "...การฝึกอบรมมีความเหมาะสมเพราะเป็นเรื่องสำคัญสำหรับข้าราชการ โดยเฉพาะข้าราชการที่มาใหม่เพราะการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้ การสอนงานอย่างหนึ่งก่อนการปฏิบัติงานจริง และเป็นการพัฒนาข้าราชการตาม กฎ ของ ก.พ."

2. การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ตลอดจนช่วยเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Nadler และ Wiggs (อ้างถึงใน ชลชาติ พุโธ และวิไลวรรณ วรคามิน (ม.ป.ป.)) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้สูงขึ้นด้วยการศึกษาเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน การศึกษาจึงเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือให้ทำงานในหน้าที่ใหม่ สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า "...ผมมองว่าการศึกษาต่อในยุคนี้เป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะนี่เป็นส่วนหนึ่งของการแข่งขันและคุณสมบัติของบุคคลสำหรับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต" สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า "...การศึกษาต่อคิดว่าเหมาะสม เพราะจะเป็นคุณสมบัติหนึ่งในความก้าวหน้าในสายงาน อย่างเช่น วิศวกรด้านสิ่งแวดล้อม วิศวกรไฟฟ้า วิศวกรโยธา ก็จะมีความรู้ในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน"

3. การพัฒนาเป็นวิธีในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้จากหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น การพัฒนาตนเอง การศึกษาดูงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการพัฒนาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานของกองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (อ้างถึงใน อาจารย์ ฤทธิชัย, 2563, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตของบุคลากรให้สูงขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ขณะเดียวกันบุคลากรก็มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ สุจิตรา ธนาคันท์ (อ้างถึงใน อาจารย์ ฤทธิชัย, 2563, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในองค์กรเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการทำงานที่เหมาะสม มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงทั้งในงานปัจจุบันและเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับงานในอนาคต อันจะส่งผลต่อความสามารถขององค์กรในการแข่งขันและการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเอกสารการสอนของ จิตติมา อัครศิริพงศ์ (2556, หน้า 21-23) การจัดการองค์กรในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างนำหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์มาใช้เพื่อความอยู่รอด สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินการ องค์กรต่าง ๆ จึงมีความประสงค์ที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นทุนทางปัญญา ซึ่งหมายถึงผลรวมของความรู้ ความชำนาญ และกำลังความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ จำแนกได้ตามแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประเภทมุ่งเพิ่มประสบการณ์และการเรียนรู้ให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนา ซึ่งการฝึกอบรมจะเน้นการพัฒนาในงานในปัจจุบัน การศึกษาจะเน้นการพัฒนาในงานในอนาคต และการพัฒนาจะเน้นการพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลง

2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประเภทมุ่งการปรับปรุงพฤติกรรมทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ และการพัฒนาองค์กร การพัฒนาปัจเจกบุคคลเป็นการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพ การเรียนรู้ และการปรับปรุงพฤติกรรมเปลี่ยน แปลงทรัพยากรมนุษย์ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพัฒนาสายอาชีพเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาที่เน้น การเตรียมความพร้อมและสร้างโอกาสให้กับทรัพยากรมนุษย์

3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประเภทมุ่งพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรการเรียนรู้ เป็นการบูรณาการ การเรียนรู้กับงานเข้าด้วยกันอย่างต่อเนื่องทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งที่ต่อเนื่องมาจากการพัฒนาโดยการศึกษา การอบรม การพัฒนาปัจเจกบุคคล และการพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์กรมุ่งที่ทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดในองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อาศัยกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เน้นการกำหนดเป้าหมายและการกำหนดแผนปฏิบัติการ มุ่งเปลี่ยนพฤติกรรม ทักษะ ทักษะการปฏิบัติงานของคนในกลุ่มต่าง ๆ ขององค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญ ของการพัฒนาคือ เพื่อความเจริญเติบโตของทรัพยากรมนุษย์ในด้านอาชีพและในองค์กร การพัฒนาองค์กร ต้องมีผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้กระตุ้นกระบวนการพัฒนาให้ดำเนินการไปได้

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติราชการของกองบริการงาน อัญญาตโรงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัญหาด้านงบประมาณ เกิดจากการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการ พัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัต พรธนะขาม (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการ พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อจำนวน บุคลากร เช่น ขาดงบประมาณที่ใช้จัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (การ สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการ ปฏิบัติราชการมีปัญหาและอุปสรรคคือ “...งบประมาณมีจำกัด กระจายได้ไม่ทั่วถึง” สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...งบประมาณมีจำกัด ไม่สามารถเข้าร่วมอบรมตามหลักสูตรได้ทุกคน” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ ไชยพล (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของที่ทำกรปกครองจังหวัด สุพรรณบุรี พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอ

2. ปัญหาด้านบุคลากร บุคลากรขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัต พรธนะขาม (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรคือ ปัญหาด้านบุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เพื่อพัฒนา การศึกษา ระเบียบข้อบังคับ ข้อกฎหมาย วิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ปัญหาด้านระเบียบปฏิบัติไม่มีความชัดเจน ไม่เป็น รูปธรรม ล้าสมัย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากเกินไป สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 (การ สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่าการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการ ปฏิบัติราชการมีปัญหาและอุปสรรคคือ “...ขาดแรงจูงใจในการพัฒนา ขาดการสำรวจข้อมูลความต้องการใน

การพัฒนา และไม่มีปฏิทินการฝึกอบรมที่ชัดเจน ทำให้ทับซ้อนกับเวลาการทำงาน จึงทำให้ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรชัย วันมงคลเจริญ และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2565) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขานุการกรม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร มีการโอน ย้าย การลาออก และการไปช่วยราชการ ทำให้ขาดบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง ปริมาณงานมากกว่าจำนวนคน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...การทำงานที่ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนและเหมาะสม มีปริมาณงานมาก ทำให้มีเวลาในการพัฒนาตนเองน้อยลง” ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่เกิดจากปริมาณงานที่มีจำนวนมากทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเร่งรีบเพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด การพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานซึ่งขาดการพัฒนาตนเอง ตลอดจนการสื่อสาร ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ปัญหาการขาดการทำงานเป็นทีม และปัญหาข้อจำกัดการปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีมาก ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรคือ “...เรื่องของช่วงอายุคนที่มีความห่างกันมาก ขาดการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัญหาด้านการสื่อสารที่ดี”

3. ปัญหาด้านบรรยากาศในสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการส่งเสริมศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัศ พรธนขาม (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านความใส่ใจของผู้บริหารต่อผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหาการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานทำให้ไม่มีข้อมูลที่เพียงพอที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรชัย วันมงคลเจริญ และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2565) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขานุการกรม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาเกิดจากปัญหาการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานเกิดจาก “...สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย ขาดการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือกัน”

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของกองบริการงานอนุญาตโรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง หรือหาวิธีพัฒนาด้วยการใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรศักดิ์ ไชยพล (2564) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาบุคลากร ต้องมีงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอและมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน ปรับเปลี่ยนวิธีการในการพัฒนาบุคลากรโดยไม่ต้องใช้งบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่าวิธีการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ “...ต้องผลักดันและสร้างโอกาสให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณก็สามารถพัฒนาตนเองได้ และควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรว่ามีความต้องการอยากพัฒนาด้านใด แล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญก่อน แล้วจึงค่อยจัดทำโครงการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร เพื่อลดปัญหาเรื่องหลักสูตรไม่มีความเหมาะสมและลดการสิ้นเปลืองงบประมาณ”

2. ด้านบุคลากร ควรมีการจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสในการได้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพตนเองมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล และ วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือการจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงาน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่าวิธีการในแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติราชการ “...ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานที่หลากหลาย และสร้างความกระตือรือร้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง” และในส่วนของ การปรับปรุงหรือพัฒนาวิธีการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ “...ต้องสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความสามัคคี ต้องมีการสื่อสารที่ดีภายในกอง และต้องมีการเรียนรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น” สอดคล้องกับแนวคิดของ จักรภพ ศรีมณี (2565) ได้แสดงแนวความคิดในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จากตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard Model) เน้นเรื่องของการสื่อสารในองค์กร การสร้างระบบทำงานแบบทีม และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งแก่นของแนวคิดนี้ก็คือการต้องสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองจากองค์กรที่ดีและเหมาะสมแล้ว ก็จะเกิดแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน สังคมการทำงานที่ดี งานมีประสิทธิภาพขึ้น และสุดท้ายแล้วผลประกอบการขององค์กรก็ดีขึ้น องค์กรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...ต้องมีการจัดกิจกรรมสร้างความสามัคคีให้แก่บุคลากร ต้องมีการประเมินผลหลังการเข้ารับการฝึกอบรมแล้วนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาและเปิดโอกาสให้ได้แสดงศักยภาพที่โดดเด่น” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ ไชยพล (2564) ได้ศึกษาแนวทาง การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของที่ทำการปกครองจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาบุคลากร ต้องมีการติดตามประเมินผลหลังจากที่กลับจากการฝึกอบรม ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมกัน และมีการบริหารจัดการบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานลดขั้นตอนความยุ่งยากในการทำงาน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

3. จัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถทำงานแทนกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัต พรธนะขาม (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนไม่คลุมเครือ ยึดหลักเหตุผลในการทำงาน และศึกษาเรื่องของข้อกฎหมายเกี่ยวกับการตรวจกำกับโรงงานให้มากยิ่งขึ้น”

4. แรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566) ได้แสดงความคิดเห็นว่า “...ต้องมีการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากร เช่น สนับสนุนให้ทุนการศึกษาต่อ ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน” สอดคล้องกับแนวคิดของ รัฐศิริรินทร์ ว่างานนท์ (2565, หน้า 20) ตามทฤษฎีความต้องการของ McClelland โดย David McClelland และคณะ เน้นที่ความต้องการ 3 ประการ ของมนุษย์ในองค์การ ได้แก่ 1) ความต้องการประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จมักพร้อมยอมรับความเสี่ยง และต้องการข้อมูลป้อนกลับจากการกระทำที่รวดเร็ว โดยเมื่อตั้งเป้าหมายแล้วผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จจะพยายามเต็มที่เพื่อให้บรรลุผลในสิ่งที่ต้องการ 2) ความต้องการอำนาจ คือ ความต้องการมีอิทธิพลกับผู้อื่น และได้รับการยอมรับในความสำเร็จ 3) ความต้องการสัมพันธ์ภาพหรือมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ วัฒนา พิงวิวัฒน์นิกุล (2565, หน้า 7) กล่าวว่า สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล นอกจากเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้ว องค์กรจะต้องมีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และมีส่วนให้บุคลากรมีสวัสดิภาพและมีการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเป็นสุข เช่น การจ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน หรือสิทธิต่าง ๆ ที่มีใช้ตัวเงิน ได้แก่ สิทธิการลา การฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การวางแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ควรมีตารางหลักสูตรของการฝึกอบรมที่มีโครงสร้างของเวลาที่ชัดเจนให้บุคลากรได้ทราบล่วงหน้า เพื่อบุคลากรจะได้จัดสรรเวลางานกับเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ไม่ให้ช่วงเวลาตรงกัน

2. การปฏิบัติงาน ต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรที่เข้ามาใหม่สำหรับเป็นแนวทางในการศึกษาจากคู่มือก่อนการลงมือปฏิบัติงาน ทั้งจากบุคลากรบรรจุใหม่ การโอนย้าย หรือการมาช่วยราชการ เป็นต้น

3. ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้นเพื่อสร้างความรักความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมช่วยเหลือและสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ ทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีพื้นฐานความรู้และแนวทางปฏิบัติ มากยิ่งขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
2. ควรมีการศึกษาและติดตามประเมินผลการนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนามาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน
3. ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

- เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2563). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการ สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสน- ศาสตร์*, 3(1), 104-105.
- จักรภพ ธรรมณี. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- จิตติมา อัครธิตพิงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอน รหัส 3563404 วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2566, จาก [https:// www2.feu.ac.th/acad/llrc/AAP/download/เอกสาร ประกอบการสอนรายวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.pdf](https://www2.feu.ac.th/acad/llrc/AAP/download/เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.pdf)
- ชลชาติ พุทธิ และวิไลวรรณ วรคามิน. (ม.ป.ป.), *KM 01 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2566, จาก [https:// www.hrdbridge.com/16925512/km-01-แนวคิด-ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์](https://www.hrdbridge.com/16925512/km-01-แนวคิด-ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
- ธีรชัย วันมงคลเจริญ และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2565). การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานเลขานุการกรม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐ- ประศาสนศาสตร์*, 5(2), 408-409.
- ธีรศักดิ์ ไชยพล. (2564). *การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของที่ทำกรปกครอง จังหวัดสุพรรณบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
- พีรวัศ พรรณขาม. (2562). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐศิริพันธ์ ว่างานนท์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

อาจารย์ ฤทธิชัย. (2563). อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงต่อการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). วิทยาลัยพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- คนที่ 1 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มิถุนายน 2566)
- คนที่ 2 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการส่วน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)
- คนที่ 3 ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)
- คนที่ 4 ตำแหน่ง วิศวกรชำนาญการพิเศษ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)
- คนที่ 6 ตำแหน่ง วิศวกรปฏิบัติการ (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มิถุนายน 2566)
- คนที่ 7 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานตรวจโรงงานชำนาญงาน (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มิถุนายน 2566)