

ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี  
หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ศิรินทิพย์ อ้นพิมพ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2562

**Competency Readiness of Financial and Accounting personnel  
in the public sector agency for the digital economy age**



**Sirintip Unpim**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program  
College of Innovative Business and Accountancy  
Dhurakij Pundit University**

**2019**



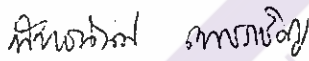
## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์


ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี  
หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล  
เสนอโดย ศรินทิพย์ อ้นพิมพ์  
สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

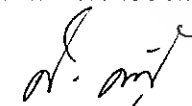
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ

(ดร.พิชานันท์ เพชรเชิดชู)

  
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

  
..... กรรมการ

(ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

  
..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 28 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2562

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล
ชื่อผู้เขียน	ศิรินทิพย์ อันพิมพ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ เอื้อชนะจิต
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ 2) สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ และ 3) เปรียบเทียบสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 72 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.86 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.76 และสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการจัดการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.67 2) สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.98 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.87 และสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ที่ 4.93 และ 4.87 ตามลำดับ 3) การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ พบว่า สมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นมากที่สุดในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

Title: Competency readiness of Financial and Accounting personnel in the public sector agency for the digital economy age

Author: Sirinthip Unpim

Advisor: Assistant Professor Daranee Uachanachit, Ph.D.

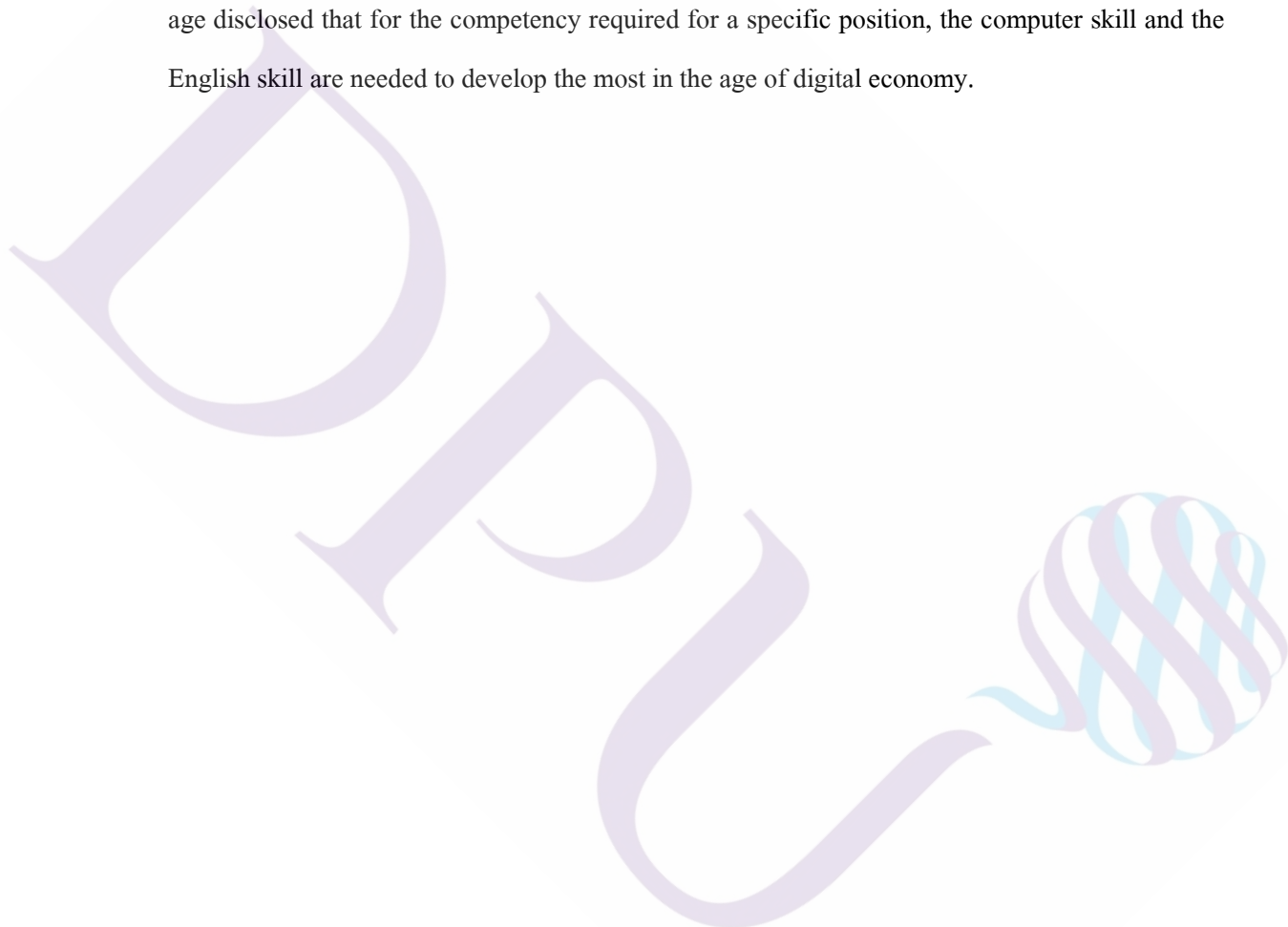
Field of study: Accounting

Academic year: 2018

### ABSTRACT

This research is aimed at studying 1) current competency of financial and accounting personnel in the public sector agency, 2) competency needed to develop for financial and accounting personnel in the public sector agency in the digital economy age, and 3) comparisons of current competency and competency needed to develop for financial and accounting personnel in the public sector agency in the digital economy age. The sample of this study consisted of 72 financial and accounting personnel at the Office of the National Anti-Corruption Commission. The data were collected using the questionnaire and analyzed using descriptive statistics, namely percentage, mean, and standard deviation. This study revealed the following findings. 1) Overall, the current competency of financial and accounting personnel in the public sector agency was rated the highest level. When considering each aspect of such competency, the author found that for the core competency, the adherence to correctness, fairness, and ethics obtained the highest average score of 4.86; for the specific competency according to the nature of work, work accuracy had the highest average score of 4.76; and for the competency in terms of skills required for a specific position, the information management skill was rated the highest average score of 4.67. 2) In general, the competency needed to develop in the digital economy age for financial and accounting personnel in the public sector agency was rated the highest level. When taking each aspect of such competency into account, the author discovered that for the core competency,

the adherence to correctness, fairness, and ethics obtained the highest average score of 4.98; for the specific competency according to the nature of work, work accuracy had the highest average score of 4.87; and for the competency in terms of skills required for a specific position, the computer skill and the English skill were rated the highest average score of 4.93 and 4.87 respectively. 3) The comparisons of the current competency and the competency needed to develop for financial and accounting personnel in the public sector agency in the digital economy age disclosed that for the competency required for a specific position, the computer skill and the English skill are needed to develop the most in the age of digital economy.



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และความร่วมมือต่าง ๆ ของหลายท่าน ซึ่งให้การสนับสนุนผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นงานวิจัยจนเสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต ซึ่งเป็นกรรมการสอบ และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ เอาใจใส่ในการให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนาม ไว้ในที่นี้ที่กรุณาสละเวลา เอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนให้การจัดทำวิจัย ฉบับนี้ลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ตลอดจนคุณงามความดีทั้งหลาย ขออุทิศแด่ พระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ศิรินทิพย์ อันพิมพ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๑๑
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.5 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	46
3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4. ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ.....	53
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	66



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.4 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ.....	78
5. สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	80
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	104



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	51
4.2 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	51
4.3 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	52
4.4 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	52
4.5 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามอายุการทำงาน.....	53
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในปัจจุบัน.....	54
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในปัจจุบัน.....	55
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี ในปัจจุบัน.....	56
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในปัจจุบัน.....	57
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ในปัจจุบัน.....	58
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม ในปัจจุบัน.....	59
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ในปัจจุบัน.....	60
4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน ในปัจจุบัน.....	61
4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับ การปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ในปัจจุบัน.....	62
4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับ การปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ในปัจจุบัน.....	63
4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับ การปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการคำนวณ ในปัจจุบัน.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการจัดการข้อมูล ในปัจจุบัน.....	65
4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	66
4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	67
4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	68
4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล....	69
4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	70
4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีมที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	71
4.24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการมองภาพองค์กรรวม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	72
4.25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความถูกต้องของงาน ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	73
4.26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	74
4.27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	75
4.28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการคำนวณที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง ด้านทักษะการจัดการข้อมูลที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล..	77
4.30 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.....	78



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน โลกกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคนอย่างแท้จริง และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการและกระบวนการทางสังคม รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างสิ้นเชิง อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวจึงเป็น โอกาสและความท้าทายของประเทศในการวางแนวทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงเพื่อแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมานานและเพิ่ม โอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น การก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง การพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจทั้งภาคเกษตรกรรม การผลิต และการบริการ การแสวงหาและใช้โอกาสจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาค การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคม การพัฒนาศักยภาพกำลังคนของประเทศไทย การบริหารจัดการสังคมสูงวัย การแก้ไขปัญหาคอร์รัปชัน เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [สำนักงาน ก.พ.], 2560)

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) และแนวคิดประเทศไทย 4.0 โมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยได้มีการกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรม การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันจะนำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ของประเทศตามนโยบายรัฐบาลในท้ายที่สุด (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร [กระทรวงไอซีที], 2559) ซึ่งแผนพัฒนาดิจิทัลเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมาย ในภาพรวม 4 ประการ ดังนี้ 1) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล 2) สร้างโอกาสทางสังคม

อย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน 3) เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และ 4) ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การพัฒนาประเทศเพื่อก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล หรือการดำเนินการตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนั้น มีทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุด (วศินี หนูนุกัถิ, อัจฉราพรรณ โพธิ์ชัย, และฐิติพร คุณกรศิริ, 2560) เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานในการผลิตนวัตกรรม ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพราะนวัตกรรมเกิดขึ้นจากคน ถึงแม้องค์กรจะมีเงินทุน เทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหารแล้ว แต่หากขาดบุคลากรที่มีศักยภาพก็จะมีนวัตกรรมเกิดขึ้น (ยุวลักษณ์ จันทสุวรรณ, 2558) เช่นเดียวกับการศึกษาของ นรวรัตน์ ชุตินันท์ (2554) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม คือ ปัจจัยด้านบุคลากร โดยให้ความสำคัญทั้งทางด้านของการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน รวมทั้งพัฒนาด้านความคิดเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญและมีประโยชน์อย่างมากในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์กรชั้นนำต่างๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกทิศทางและคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย (ธนัญญา ชิวพัฒน์พันธุ์, 2558) ทั้งนี้ เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์กรต้องการได้ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหรือเกณฑ์ในการวัดศักยภาพหรือความสามารถของบุคลากร รวมทั้งใช้เป็นองค์ประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและศักยภาพต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลสนับสนุนวิสัยทัศน์หรือเป้าหมายระยะยาวขององค์กรได้ (เบญญาภา เอกวัตร และพิชญ์ เฉลิมวัฒน์, 2556)

สำหรับส่วนราชการ ได้มีการนำระบบสมรรถนะมาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลภาครัฐของไทยอย่างกว้างขวาง ได้แก่ 1) การสรรหาและคัดเลือกบุคคล (Recruitment and Selection) 2) การวางแผนฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร (Training and Development) 3) การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการวางแผนทดแทนตำแหน่ง (Career Plan and Succession Plan) 4) การประเมินผลปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และ 5) การบริหาร

ค่าตอบแทน (Compensation Management) ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการไทย ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม และ การทำงานเป็นทีม 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งได้กำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้สำเร็จตามภารกิจได้ (สำนักงาน ก.พ.,2552)

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่เรียกโดยย่อว่า สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นหน่วยงานที่เป็นอิสระ มีฐานะเทียบเท่ากรม ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เป็นหน่วยงานหลักที่เป็นหัวใจสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ซึ่งมีอำนาจหน้าที่หลัก 3 ด้าน คือ 1) ด้านการป้องกันการทุจริต 2) ด้านการปราบปรามการทุจริต และ 3) ด้านตรวจสอบทรัพย์สิน อีกทั้งมีอิสระในการบริหารงานบุคคลกร งบประมาณ และการดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ (สำนักกฎหมาย สำนักงาน ป.ป.ช.,2555) ซึ่งในปัจจุบันสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาโครงสร้าง กลไก และการกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ป.ป.ช. และกฎหมายใหม่ที่นำมาใช้ โดยรวมแล้วเน้นที่ความรวดเร็วและมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ทั้งงานป้องกัน ปราบปราม การตรวจสอบทรัพย์สิน และงานของฝ่ายการสนับสนุนภารกิจหลัก

งานด้านการเงินและบัญชี เป็นหน่วยงานหนึ่งในกลุ่มงานสนับสนุนภารกิจหลัก สำนักบริหารงานคลัง มีหน้าที่ในการรับ-จ่ายเงินทุกประเภท การจัดทำบัญชี การรายงานข้อมูลทางการเงิน การจัดทำและควบคุมงบประมาณ ดำเนินงานด้านการบริหารวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และนำข้อมูลไปจัดทำแผนตั้งงบประมาณ รายจ่ายเพื่อของงบประมาณ ในปีงบประมาณถัดไป ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน บุคลากรขององค์กรทุกฝ่ายจะต้องพัฒนาสมรรถนะและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามพันธกิจ วิสัยทัศน์หรือเป้าหมายระยะยาวได้

จากความสำคัญดังกล่าวและเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการศึกษาสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคดิจิทัล

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ
3. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

## 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล นี้ มุ่งเน้นจะศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี เท่านั้น ประชากรจำนวนทั้งสิ้น 72 คน ตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้จะศึกษาประชากรที่ จำนวน 72 คน

2. ขอบด้านเนื้อหา

การศึกษาความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อสำรวจสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ และเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นลักษณะการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การใช้แบบสอบถาม โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาตามกรอบสมรรถนะต้นแบบสำหรับข้าราชการพลเรือนไทย เพื่อใช้ในการบริหารและประเมินผลงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพ และตัวแปรที่ศึกษา คือ สมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาที่ต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ภายใต้องค์ประกอบด้านสมรรถนะ 3 ประเภท (สำนักงาน ก.พ., 2552) ได้แก่



1) สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นสมรรถนะที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
- 1.2 ด้านการบริการที่ดี (Service mind)
- 1.3 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)
- 1.5 ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) เป็นสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านการมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 2.2 ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for order)

3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 3.1 ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
- 3.2 ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
- 3.3 ด้านทักษะการคำนวณ
- 3.4 ด้านทักษะการจัดการข้อมูล

ทั้งนี้ ระดับของสมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง สำหรับงานวิจัยนี้จะศึกษาโดยเน้นสมรรถนะในระดับที่ 1 ซึ่งเป็นระดับสมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานทุกระดับตำแหน่ง

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้บุคลากรกรใช้ในการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของหน่วยงานให้เหมาะสมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคดิจิทัล
3. เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เช่น การฝึกอบรม

## 1.5 นิยามศัพท์

**ความพร้อม** หมายถึง ความพร้อมในด้านสมรรถนะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด และกระบวนการทางปัญญาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

**สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบบรรลุผลและวัตถุประสงค์ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถหรือคุณลักษณะอื่น ๆ ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งสมรรถนะแต่ละด้านจะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานแต่ละงานแตกต่างกันไป

**สมรรถนะหลัก (Core Competency)** หมายถึง สมรรถนะหลักขององค์กรที่บุคลากรในองค์กรต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) ด้านบริการที่ดี (Service Mind) 3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

**การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)** หมายถึง บุคลากรมีความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์ที่วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายความรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

**การบริการที่ดี (Service Mind)** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

**การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)** หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

**การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)** หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

**การทำงานเป็นทีม (Teamwork)** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

**สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency)** หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ด้านการมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) 2) ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

**การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)** หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบ เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทักษะต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

**ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)** หมายถึง ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูล ตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

**ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง** หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 2) ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 3) ด้านทักษะการคำนวณ และ 4) ด้านทักษะการจัดการข้อมูล

**ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์** หมายถึง ทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ** หมายถึง ทักษะในการนำภาษาอังกฤษมาใช้ในการงาน

**ทักษะการคำนวณ** หมายถึง ทักษะในการทำความเข้าใจและคิดคำนวณข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

**ทักษะการจัดการข้อมูล** หมายถึง ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน

**บุคลากรด้านการเงินและบัญชี** หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชี ในตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ และนักวิชาการเงินและบัญชีเชี่ยวชาญ

**เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)** หมายถึง ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการหรือการดำเนินการต่าง ๆ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### แนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

เศรษฐกิจดิจิทัล เริ่มเป็นที่รู้จักตั้งแต่ปี พ.ศ. 1997 โดย Don Tapscott (อ้างถึงใน วศินี หนูนภักดี และคณะ, 2560) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มกล่าวถึงในหนังสือชื่อ “The Digital Economy : Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence” โดยกล่าวว่าอินเทอร์เน็ตจะเข้ามาเปลี่ยนการดำเนินวิถีชีวิตรวมถึงภาคธุรกิจ โดยในอนาคตทุกอย่างจะเข้าสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งจำเป็นจะต้องมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที กฎหมาย กติกา และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการปรับตัวและทัศนคติของประชาชน ซึ่งเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) นั้น อาจใช้ชื่อเรียกอื่นๆ ได้ เช่น The Internet Economy, The New Economy หรือ Web Economy แต่ที่นิยมมากที่สุดคือ Digital Economy (วรากรณ์ สามโกเศศ, 2558)

เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล หมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของชนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2559)

เศรษฐกิจดิจิทัล หรือ Digital Economy หมายถึง เศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออินเทอร์เน็ตมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการนำเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรม (วารกรณ์ สามโกเศศ, 2558)

คมกริช นันทะโรจวงศ์, เจลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน, และนลินณัฐ ดิสวัสดิ์ (2017) ได้สรุปมุมมองของเศรษฐกิจดิจิทัลว่า เศรษฐกิจดิจิทัลเป็นเศรษฐกิจที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ที่มีรากฐานและขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป้าหมายของเศรษฐกิจในการสร้างคุณค่าเพิ่มและศักยภาพการแข่งขันในระดับสากล เชื่อมโยงทุกเป้าประสงค์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนและสนับสนุนให้เกิดการกำกับดูแลที่ดี มีมาตรฐานจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อขับเคลื่อนเป้าหมายทุกมิติ

โครงสร้างที่สำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น มีความเกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มคือ อุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมด้านการสื่อสารคมนาคม และอุตสาหกรรมด้านบริการ หากสามารถนำระบบเศรษฐกิจดิจิทัลมาใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมก็จะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ได้แก่ 1) การลดต้นทุนในการประกอบการ ทั้งในด้านการผลิต ด้านการขาย โดยใช้การติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีหรือระบบอินเทอร์เน็ต เช่น อีเมล โทรศัพท์มือถือ ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลง 2) ขยายอัตราการจ้างงานและตำแหน่งใหม่ๆ เป็นผลมาจากการเกิดสินค้า การตลาดและรูปแบบการค้าแบบใหม่ เช่น Digital Marketing, Data Scientist และ 3) ก่อให้เกิดการลงทุนแบบไร้พรมแดนมากขึ้น เช่น มีการจองโปรแกรมท่องเที่ยวและโรงแรม

รัฐบาล โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลและสังคมขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการผลักดันให้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งรวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนคติทางความคิดในทุกภาคส่วน การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันจะนำไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคม และ ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (กระทรวงไอซีที, 2559)

ทั้งนี้ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมนั้น เป็นการต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพิ่มศักยภาพในการพัฒนาและขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น การปรับเปลี่ยนของสังคมและเศรษฐกิจเข้าสู่ยุคดิจิทัล จึงเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่ทำให้ทุกองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาองค์กรให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว เน้นการสื่อสารและการผนึกกำลังในการทำงานร่วมกัน และให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ในองค์กร เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์ พัฒนาองค์ความรู้และความสามารถขององค์กรให้เข้มแข็ง ขับเคลื่อนให้องค์กรพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงด้วยการพัฒนาคนและเทคโนโลยีไปพร้อม ๆ กัน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

ความพร้อม คือ ความเต็มใจ ความต้องการ ความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมที่เกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้นๆ ตามที่ต้องการ (Good 1973 อ้างถึงในนิตยา ปินดาวงศ์, 2559)

Barrow and Milburn (1990 อ้างถึงใน ภชพน เชื่อมทอง, 2556) ได้กล่าวว่า ความพร้อมหมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ กายวิภาค และสรีรวิทยา

Skinner (1965 อ้างถึงใน ภชพน เชื่อมทอง, 2556) ได้กล่าวถึงความพร้อมว่าเป็นรากฐานและแนวโน้มของบุคคลที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว บุคคลที่มีความพร้อมที่ดีจะทำงานด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จอย่างน่าพอใจ ส่วนบุคคลที่ไม่พร้อมเปรียบเสมือนการถูกบังคับให้ทำงาน งานที่ออกมาจึงไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับนฤมล สุมรรคา (2554) ได้กล่าวว่า การเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวเองก่อนกระทำหรือทำงานที่จะทำหรือได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่จะทำ ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและหน่วยงานที่จะเข้าร่วมปฏิบัติในทุกๆ ด้าน รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ถ้ามีการศึกษาเตรียมการรัดกุมมาก มีความเข้าใจกับระบบและงานมากก็จะมีความพร้อมมาก

ส่วน Hersey and Blanchard ( อ้างถึงในนฤมล สุมรรคา, 2554) ได้แบ่งองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน คือ 1) ด้านความสามารถ (Ability) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ และ 2) ด้านความเต็มใจ (Willingness) ประกอบด้วย การให้คำมั่นสัญญา หรือความผูกพัน แรงจูงใจในการทำงาน และความมั่นคง

นอกจากนี้ Downing and Thackrey (1971 อ้างถึงในนิตยา ปินตาวงศ์, 2559) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้านคือ 1) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Factors) ได้แก่ การเจริญเติบโตทางร่างกายจิตใจและสังคม หรือการบรรลุนิติภาวะด้านร่างกายทั่วไป 2) องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมด้านสติปัญญาโดยทั่วไป ความสามารถในการรับรู้ (Perception) ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล และความสามารถในการตัดสินใจและคิดเพื่อแก้ปัญหา 3) องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ (Emotion, Motivational and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้ และ 4) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม เป็นต้น

จากความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่า มีการให้ความหมายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของความพร้อมหมายถึง ความพร้อมในด้านสมรรถนะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และกระบวนการทางปัญญาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

สาเหตุและความสำคัญของการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

ปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ว่าสามารถเกิดจากสาเหตุ 5 ประการ ได้แก่ 1) ปัญหาทางสมรรถนะ 2) ปัญหาทางด้านการควบคุม 3) ปัญหาด้านการควบคุมและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 4) ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ 5) ปัญหาด้านความสนับสนุนและความผูกพันขององค์กรหรือบุคคลที่สำคัญในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งปัญหาด้านสมรรถนะดังกล่าวสามารถกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าเป็นความไม่พร้อมของตัวองค์กรเองเป็นสำคัญ (วรเดช จันทศร, 2540) โดยความพร้อมขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ซึ่งหมายถึงรวมถึงความเข้มแข็งทั้งภายใน หรือการมีโครงสร้างภายใน (Infrastructure) ที่แข็งแกร่ง มีระบบการตัดสินใจ ข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร หรือ/และมีระบบความสมานฉันท์ภายใน และความเข้มแข็งภายนอก คือ การมีโครงสร้างภายนอก (Superstructure) ที่มีขนาดคล้องตัวทุกส่วนขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะการบริหารแบบแนวราบ 2) ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งมีความพร้อมในด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ความรู้ความสามารถ และคุณภาพของบุคลากร และการใช้ศักยภาพของบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กร 3) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การงบประมาณเพียงพอในการดำเนินการ (Adequacy) ขององค์กร ตลอดจนการมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณ (Budget Allocation) ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง การมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการ

ดำเนินงาน และ 5) ปัจจัยด้านอาคารและสถานที่ หมายถึง การที่องค์การมีสถานที่ตั้ง เอื้ออำนวยต่อลักษณะของงานที่องค์การดำเนินการ

#### การปรับตัวของภาครัฐเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ได้กล่าวถึงการดำเนินงานทั้งในส่วนของการปรับเปลี่ยนองค์กรและการพัฒนา “กำลังคน” ให้มีความพร้อมไว้ใน 2 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐบาลดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมดิจิทัล (สำนักงาน ก.พ. 2560)

การปรับเปลี่ยนภาครัฐบาลดิจิทัล ได้กำหนดแผนงานหลักไว้ 4 เรื่อง ได้แก่ 1) จัดให้มีการบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (Citizen driven) ปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล 3) สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับกระบวนการทำงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ และ 4) พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ

การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมดิจิทัล ได้กำหนดแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคน 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากร ในตลาดแรงงานรวมถึงบุคลากรภาครัฐ ให้มีความสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าสินค้าและบริการให้เท่าทันความต้องการของผู้รับประโยชน์ 2) การพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต ให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ 3) การพัฒนาผู้บริการระดับสูงของรัฐ ให้มีความเข้าใจ และสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาภารกิจขององค์กรที่สอดคล้องของหน่วยงาน ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กรและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ

ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยให้ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในส่วนของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ภายใต้แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงกำหนด “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ” ที่นำไปใช้เป็นกรอบการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในระยะ 5 ปี (พ.ศ.2561- พ.ศ. 2565) ดังนี้ 1) การพัฒนาที่เชื่อมโยงทิศทางและแนวทางการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลมาสู่การพัฒนาในระดับ บุคคล



โดยการส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มให้มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมในการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับทิศทางและการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการให้บริการภาครัฐ 2) การพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างผู้นำเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาขีดความสามารถกำลังคนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างและพัฒนาผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ (Digital Government Leader) การเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และการยกระดับขีดความสามารถของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานและการให้บริการของรัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการยกระดับงานของภาครัฐเป็นงานที่มีคุณค่าสูงขึ้น (High Value Job) 3) การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนารอบความคิดที่สนับสนุนการสร้างระบบและการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Mindset) โดยการปลูกฝังบรรทัดฐานหรือแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกันให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกระดับ อาทิ การพร้อมรับเปลี่ยนแปลง (Adaptability) การเปิดรับความคิด ทำทาสสิ่งใหม่ แสวงหาโอกาสอย่างเหมาะสม (Explorers Mind) การทำงานแบบสอดประสานและสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน (Collaborative) แบ่งอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบร่วมกัน (Empowerment and Shared Responsibility) และการให้อิสระทางความคิดแบบ Growth Mindset 4) การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อทำงานในปัจจุบัน และการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานในอนาคต โดยการพัฒนาทักษะและความสามารถ (Skills and Abilities) เพื่อปฏิบัติตามบทบาทและลักษณะงานที่คาดหวังที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน และการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจ (Understanding) และประสบการณ์ (Experience) เพื่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและลักษณะงานที่คาดว่าจะได้รับมอบหมายในอนาคต 70 : 30 5) การพัฒนาที่ส่งเสริมการสร้างสมดุลของกระบวนการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อาทิ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการสอนงาน การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ และการเรียนรู้จากผู้อื่น การเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง และการเรียนรู้ที่มีการกำกับติดตามเป้าหมายและการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน ต่อเนื่องและเป็นระบบ และการพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือและกลไกสนับสนุนการเรียนอย่างต่อเนื่อง อาทิ การประเมินและรับรองทักษะด้านดิจิทัล การกำหนดกรอบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Development Roadmap) การสร้างบรรยากาศและชุมชนการเรียนรู้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการพัฒนา และการให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเข้า

มาร่วมในกระบวนการเรียนรู้ และ 6) การพัฒนาที่คำนึงถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องประสาน (Inter System Alignment) ระหว่างการพัฒนาบุคลากร การบริหารองค์กร และการบริหารทรัพยากรบุคคล จากแนวทางการพัฒนาข้างต้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวสู่ยุคดิจิทัล (Digital Economy) มีทุนมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลสูงสุด ทั้งนี้ข้าราชการและบุคลากรหน่วยงานภาครัฐมีบทบาทและเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน ซึ่งต้องมีสมรรถนะ และความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อนำพ่วงองค์กรก้าวเข้าสู่บริบทการเปลี่ยนแปลงได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดสมรรถนะเป็นหนึ่งในแนวคิดการพัฒนาบุคคลที่ได้รับการยอมรับอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานบุคคลภาครัฐของไทยอย่างกว้างขวาง ได้แก่ 1) การสรรหาและคัดเลือกบุคคล (Recruitment and Selection) 2) การวางแผนฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร (Training and Development) 3) การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการวางแผนทดแทนตำแหน่ง (Career Plan and Succession Plan) 4) การประเมินผลปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และ 5) การบริหารค่าตอบแทน (Compensation Management)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เป็นที่รู้จักครั้งแรกในปี 1960 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคคลที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มมีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า “สมรรถนะ” (Competency) (จิรประภา อัครบวร, 2549) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) กล่าวคือ คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) และแรงจูงใจ (motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับชาวปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถ

เรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้นยังไม่พอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

นอกจาก McClelland จะเป็นผู้บุกเบิกในเรื่องนี้เป็นคนแรก แล้วยังมีนักวิชาการที่สำคัญอีกหลายท่าน เช่น Boyatzis (อ้างถึงในคนัย เทียนพุด, 2546) นักวิชาการที่สำคัญที่ได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland ไปเผยแพร่จนได้รับความสำเร็จ จนทำให้ McClelland ได้รับการยอมรับกว้างขวางไปทั่วโลก นอกจากนั้น Boyatzis ยังได้เน้นย้ำถึงคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลในการปฏิบัติงาน (Underlying Characteristic of Person) ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของสมรรถนะตามที่ McClelland ได้กล่าวไว้ สมรรถนะที่ Boyatzis ได้นำเสนอเพิ่มเติมเอาไว้ และได้กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทุกคนจะต้องกล่าวถึงก็คือ ปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์ของแต่ละบุคคล (Personal Image) หรือปัจจัยทางด้านบทบาททางสังคม (Social Role)

Spencer and Spencer (L.M. Spencer and S.M. Spencer) (อ้างถึงใน เชิง เกาชิต, 2554) ได้อธิบายแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland ทั้งในรูปของคำนิยาม และการพยายามแยกองค์ประกอบของสมรรถนะออกมาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น Spencer and Spencer โดยได้แยกองค์ประกอบของสมรรถนะออกมาเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) แรงจูงใจ (Motives) 2) พฤติกรรมของบุคคล ลักษณะเฉพาะ (Traits) 3) ความคิดเห็นของตน (Self-Concept) 4) ความรู้ (Knowledge) และ 5) ทักษะ (Skill) อย่างไรก็ตาม Spencer and Spencer ก็ยังคงเน้นย้ำและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของแต่ละบุคคล (Individual Underlying Characteristic) ซึ่งคล้ายๆ กับแนวคิดของ Boyatzis

Gary Hamel and C.K. Prahalad (1994 อ้างถึงใน เชิง เกาชิต, 2554) ได้นำเสนอสิ่งที่เรียกว่า “Core Competencies” ความสามารถความสามารถหลักของธุรกิจ ไว้ในหนังสือ Competing for The Future โดยระบุว่า เป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจชนะในการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่อาจลอกเลียนแบบได้ และต่อมาได้มีการนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารบุคคลหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกาโดยกำหนดปัจจัยพื้นฐานว่าในตำแหน่ง ๆ นั้น จะต้องมีความรู้พื้นฐาน ทักษะ ความรู้ และความสามารถหรือพหุคุณนิสัยใดบ้างและอยู่ในระดับใด จึงจะทำให้บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และหลังจากแนวคิด Competency ได้ขยายผลมายังภาคธุรกิจของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จให้ธุรกิจอย่างเห็นผลได้ชัด

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวคิดสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในองค์การที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ อาทิเช่น เครือปูนซีเมนต์ไทย ซินคอร์เปอเรชั่น ไทยธนาคาร การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) และเนื่องจากที่ภาคเอกชนที่ได้้นำแนวคิด Competency ไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังเช่นกรณีของเครือปูนซีเมนต์ไทย ทำให้มีผลให้เกิดความตื่นตัวในวงราชการ โดยมีการนำแนวคิดนี้มาทดลองใช้ในวงราชการ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จ้างบริษัท Hay Group เป็นที่ปรึกษาในการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน ซึ่งในระยะแรกได้ทดลองนำแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Human Development) มาใช้ในกระบวนการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (SES) ในระบบราชการไทย และกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต

#### คำนิยามของสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ (Competency) มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถ หรือสมรรถนะ ในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude แต่ในบางองค์การใช้คำว่า “ความสามารถ” โดยมีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย เช่น McClelland (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวของบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นๆ สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานได้ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงานที่ตนรับผิดชอบ

Boyatzis (อ้างถึงใน พรนารี โสภานบุตร, 2555) ซึ่งให้ความหมายว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเบื้องต้นที่อยู่ในบุคคล หมายถึง แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะ (Trait) ทักษะ (Skill) มโนทัศน์ต่อตนเอง (Self-Image) บทบาททางสังคม (Social Role) และความรู้ (Knowledge) ที่บุคคลใช้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ หรือสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ Spencer and Spencer (อ้างถึงใน อัจฉรา หรือตระกูล, 2557) ได้กล่าวว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม และยังได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน และ Scott Parry (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2550) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ องค์กรประกอบ (cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitudes) ของปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน ของบุคคลนั้น ๆ

เป็นบทบาท หรือรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

สำหรับประเทศไทยนั้น สำนักงาน ก.พ. ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในองค์กร โดยนัยความหมายว่า พฤติกรรมในการทำงานเป็นผลรวมที่เกิดจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนของภูเขาน้ำแข็งทั้งเหนือน้ำและใต้น้ำ) ที่ทำให้บุคคลทำงานได้โดดเด่น (สำนักงาน ก.พ. 2548)

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ คือระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อให้การปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร หรือคือ ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรม แต่มองลึกไปถึงความเชื่อ ทักษะ อุนิสัยส่วนบุคคลของตนด้วย (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

สุกัญญา ธรรมรัศมีโชติ (2549) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะหรือคุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attribute) ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนดีกว่าผู้อื่น เช่นเดียวกับ อัจฉรา หล่อตระกูล (2557) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลทำงานได้ดี ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งองค์ประกอบหลักใหญ่ๆ คือ ความรู้ ทักษะความสามารถ เจตคติ ค่านิยม แรงจูงใจ รวมถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมแล้วมีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยแบ่งประเภทได้คือสมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายงาน

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะ พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ McClelland เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ บรรลุผลและวัตถุประสงค์ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถหรือคุณลักษณะอื่นๆ ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้ลึกและการกระทำ ซึ่งสมรรถนะแต่ละด้านจะมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานแต่ละงานแตกต่างกันไป

### องค์ประกอบของสมรรถนะ

การแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะในมุมมองของ McClelland (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตน (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเป็น เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ และ 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งบุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่นเดียวกับ Spencer and Spencer ได้จัดองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) แรงจูงใจ (Motives) คือ สิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการ ซึ่งเป็นเหตุของการกระทำ แรงจูงใจจะขับเคลื่อน ส่งผลโดยตรง และเลือกพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมาย และการกระทำจริง 2) พฤติกรรมของบุคคลลักษณะเฉพาะ (Traits) คือ ลักษณะทางกายภาพและการตอบสนองกับสถานการณ์หรือข้อมูลของแต่ละบุคคล 3) ความคิดเห็นของตน (Self-Concept) คือ ทักษะ คุณค่า หรือภาพลักษณ์ของบุคคลนั้น 4) ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลเฉพาะจากการรวบรวมและสะสมของบุคคลนั้น และ 5) ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการแสดงออกทางร่างกายหรือความคิด

นอกจากนี้ Boyatzis ได้แบ่งองค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแรงขับภายในหรือแรงจูงใจ (Motives) 2) ด้านบุคลิกลักษณะ (Traits) 3) องค์ประกอบทางด้านทักษะหรือความสามารถ (Skills) และ 4) ด้านความรู้ (Knowledge) ซึ่งมาจากปัจจัยทางด้านคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคล (Characteristic of a person) เป็นหลัก โดย Boyatzis เห็นว่าปัจจัยทางด้านคุณลักษณะของบุคคลนั้นเป็นตัวกำหนดสมรรถนะ และปัจจัยทางด้านสมรรถนะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมอีกทีหนึ่ง และการปฏิบัติงานหรือตัวชี้วัดทางด้านการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) ก็คือพฤติกรรมการแสดงออกนั่นเอง

จะเห็นได้ว่า เมื่อนำองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของแต่ละแนวคิด มาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสามารถสังเกตได้ 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนที่สามารถมองเห็นได้และสามารถพิจารณาได้ง่าย คือ องค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ ซึ่งสามารถพัฒนาได้โดยการศึกษาค้นคว้าจนเกิดความรู้ และการฝึกปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ และส่วนที่มองเห็นและสังเกตได้ยากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายใต้ ได้แก่ ทักษะ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และแรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก

### ประเภทของสมรรถนะ

ในการแบ่งประเภทสมรรถนะนั้น มีงานวิจัยมากมายได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะซึ่งมีทั้งแนวทางที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานและตามประเภทของการพัฒนา

Carril และ McCrakin (1988 อ้างถึงในปาริฉัตร หิรัญสาย, 2559) จัดสมรรถนะเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 2) สมรรถนะเชิงบริหาร (Leadership/Managerial Competencies) และ 3) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competencies)

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ รูปแบบพื้นฐานที่กำหนดทิศทางของกลยุทธ์องค์กร หรือสิ่งที่องค์กรจัดทำขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นๆ ในตลาด สมรรถนะหลักเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมพนักงานที่พึงมี เช่น สมรรถนะหลักในผลลัพธ์หรือคุณภาพของงาน

สมรรถนะเชิงบริหาร (Leadership/Managerial Competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องในระดับผู้นำองค์กร เช่น ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ การคิดเชิงกลยุทธ์ และการพัฒนาคน

สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competencies) คือ ทักษะของบุคคลในการทำงานเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานเฉพาะตำแหน่ง หรือวิชาชีพนั้น ๆ แบ่งออกเป็นสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกัน (Common Functional Competency) และสมรรถนะเฉพาะแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกัน (Specific Functional Competency)

สอดคล้องกับ ฌรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) 2) สมรรถนะตามสายงาน (job competency) 3) และสมรรถนะส่วนบุคคล (personal competency)

สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

สมรรถนะตามสายงาน (job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

สมรรถนะส่วนบุคคล (personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำ

สิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษ

สำหรับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์ (2548) ได้ศึกษาสมรรถนะของข้าราชการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) โดยใช้เกณฑ์กำหนดสมรรถนะแบบ Competency Model ของระบบราชการไทย โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งทั้งระบบ กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) การบริการที่ดี (Service Mind) 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญ (Expertise) 4) จริยธรรม (Integrity) 5) ความร่วมมรร่วมใจ (Teamwork)

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ จีระประภา อัครบวร (2549) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) 2) สมรรถนะบริหาร (Professional competency) และ 3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (technical competency)

สมรรถนะหลัก (core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร

สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

สมรรถนะเชิงเทคนิค (technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกเป็น 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (specific technical competency)

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สำหรับงานวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ สมรรถนะหลักขององค์กรที่บุคลากรในองค์กรต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ



(Functional Competency) คือ คุณลักษณะที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ต้องมีเพื่อให้ งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามต้องการ และ3) ด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คือ การนำ ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญและคล่องแคล่ว ซึ่งสมรรถนะทั้ง 3 ด้านดังกล่าว เป็นคุณลักษณะที่บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนด

#### โครงสร้างสมรรถนะ (Competency model)

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดต้นแบบสมรรถนะ (Competency Model) ของระบบราชการ ไทย เพื่อสร้างแบบสมรรถนะให้ภาคราชการพลเรือนไทย โดยสำหรับใช้ในการบริหารและ ประเมินผลงานตลอดจนพัฒนาศักยภาพในระยะยาว (สำนักงาน ก.พ.,2552) ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือน ทุกตำแหน่งทั้งระบบ กำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งได้ กำหนดต้นแบบสมรรถนะหลักไว้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) คือ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของ ตนเอง หรือเกณฑ์ที่วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายความรวมถึงการ สร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่ เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. ด้านบริการที่ดี (Service Mind) คือ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) คือ ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติ ราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) คือ การดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และ จรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

5. ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้นไว้ 16 ด้าน ประกอบด้วย

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) หมายถึง การทำความเข้าใจและวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ หรือทีละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถลำดับความสำคัญช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์ มองภาพองค์รวม โดยการจับประเด็น สรุปรูปแบบ เชื่อมโยงหรือประยุกต์แนวทางจากสถานการณ์ ข้อมูล หรือทักษะต่าง ๆ จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

3. การใส่ใจและพัฒนาผู้อื่น (Caring Others) หมายถึง ความใส่ใจและตั้งใจที่จะส่งเสริม ปรับปรุง และพัฒนาให้ผู้อื่นมีศักยภาพ หรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจ และทัศนคติที่ดีอย่างยั่งยืนเกินกว่ากรอบของการปฏิบัติหน้าที่

4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable) หมายถึง การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือตามตำแหน่งหน้าที่ การกำกับดูแลนี้หมายความรวมถึงการออกคำสั่งโดยปกติทั่วไปจนถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายกับผู้ฝ่าฝืน

5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking) หมายถึง ความใฝ่รู้เชิงลึกที่จะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ ภูมิหลัง ประวัติความเป็นมา ประเด็นปัญหา หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

6. ความเข้าใจในข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) หมายถึง การรับรู้ถึงข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถประยุกต์ความเข้าใจ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกันได้

7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding) หมายถึง ความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจความหมายตรง ความหมายแฝง ความคิด ตลอดจนสถานะทางอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความสัมพันธ์เชิงอำนาจตามกฎหมาย และอำนาจที่ไม่เป็นทางการ ในองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถที่จะคาดการณ์ไว้ว่านโยบายภาครัฐ แนวโน้มทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ตลอดจนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นจะมีผลต่อองค์กรอย่างไร

9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness) หมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอและอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานด้วยเพื่อแก้ปัญหา ป้องกันปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย

10. การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน (Concern for Order) หมายถึง ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงานหรือข้อมูล ตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ และการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุ หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่ารวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป

13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing) หมายถึง ความสามารถที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ยอมรับ และสนับสนุนความคิดของตน

14. คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality) หมายถึง ความซาบซึ้งในธรรมชาติและเห็นคุณค่าของงานศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์และมรดกของชาติ รวมถึงงานศิลปะอื่น ๆ และนำมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์งานศิลปะของตนได้

15. ความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ (Organizational Commitment) หมายถึง จิตสำนึกหรือความตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของส่วนราชการ ยึดถือประโยชน์ของส่วนราชการเป็นที่ตั้งก่อนประโยชน์ส่วนตัว

16. สร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship Building) หมายถึง สร้างหรือรักษาสัมพันธ์ภาพอันมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับงาน

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว ประกอบไปด้วย

1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ หมายถึง ทักษะในการนำภาษาอังกฤษมาใช้ในการงาน

3. ทักษะการคำนวณ หมายถึง ทักษะในการทำความเข้าใจและคิดคำนวณข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

4. ทักษะการจัดการข้อมูล หมายถึง ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงาน

ทั้งนี้ โดยสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดรายละเอียดระดับสมรรถนะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) 2) ด้านการบริการที่ดี (Service Mind) 3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

#### 1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง

2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน

4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น

5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้

1. กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี

2. ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน

3. ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

4. มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

2. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

1. กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้อย่างยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด
2. พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือส่วนราชการ

1. ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้เสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด
2. บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้
2. ด้านการบริการที่ดี (Service Mind)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้ด้วยความเต็มใจ

ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ

1. ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
2. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
3. ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

1. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ
2. ดูแลให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

1. ให้ความแก่ผู้ให้บริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
2. ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน

### 3. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

1. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

1. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
2. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
3. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

### 3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง

1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน
2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น
3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน

1. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน
2. รับรู้แนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

1. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

2. สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง
2. สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตน ไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ

1. สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา
2. บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 มีความสุจริต

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ
2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้

1. รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้
2. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

1. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบ
2. เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง

1. ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้มักอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก

2. กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

1. ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้สถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5. ด้านการทำงานเป็นทีม (Team work)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย
2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม
3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

1. สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี
2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี
3. กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม

1. รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม และตั้งใจเรียนรู้จากผู้อื่น
2. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกัน ในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม
3. ประสานและส่งเสริมพัฒนาภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

1. ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ
2. ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ
3. รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกัน ในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

1. เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว
2. คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม
3. ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล



สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional Competency) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่กำหนดตามลักษณะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) และ 2) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

#### 1. ด้านการมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 ใช้กฎหมายพื้นฐานทั่วไป

1. ใช้กฎหมายพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงาน

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และประยุกต์ใช้ประสบการณ์

1. พิจารณารูปแบบของข้อมูลแล้วสามารถระบุแนวโน้ม หรือระบุข้อมูลที่หายไปได้
2. ประยุกต์ใช้ประสบการณ์และบทเรียนในอดีตมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือการแก้ปัญหาในงาน

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประยุกต์ใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อน

1. ประยุกต์ใช้ทฤษฎีหรือแนวคิดซับซ้อนมาใช้พิจารณาสถานการณ์ปัจจุบัน ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ไขปัญหามาได้อย่างลึกซึ้ง แยกแยะ แม้ในบางกรณีแนวคิดที่นำมาใช้ และสถานการณ์ที่ประสบอยู่ดูเหมือนจะไม่มี ความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเลยก็ตาม

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอธิบายปัญหา/งานในภาพองค์รวม

1. พิจารณาสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาซับซ้อนด้วยกรอบแนวคิดและวิธีพิจารณาแบบมองภาพองค์รวม และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้โดยง่าย
2. จัดการสังเคราะห์ข้อมูล สรุปแนวคิด ทฤษฎี องค์ความรู้ ฯลฯ ที่ซับซ้อนเป็นคำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้โดยง่ายและเป็นประโยชน์ต่องาน

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และคิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่

1. คิดนอกกรอบ พิจารณา สิ่งต่างๆ ในงานด้วยมุมมองที่แตกต่าง อันนำไปสู่การประดิษฐ์คิดค้น การสร้างสรรค์และนำเสนอรูปแบบ วิธี ตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน และเป็นประโยชน์ต่องานภาครัฐราชการ หรือสังคมและประเทศชาติโดยรวม

## 2. ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for Order)

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 ต้องทำงานให้ถูกต้องและชัดเจน รักษาระเบียบ

1. ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย
2. ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปฏิบัติตามหลัก 5 ส.
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ

1. ตรวจทานความถูกต้องของงานอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้งานมีคุณภาพดี
2. ต้องการทราบมาตรฐานของผลงานในรายละเอียดเพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูกต้อง
3. ตระหนักถึงผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นกับตนเองหรือหน่วยงาน จากความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของตน

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งตนเองและผู้อื่น (ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน)

1. ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของตนเอง
2. ตรวจสอบความถูกต้องโดยรวมของงานของผู้อื่นตามอำนาจหน้าที่ โดยอิงมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือกฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบว่าผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้หรือไม่
2. ให้ความเห็นและชี้แนะให้ผู้อื่นปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่วางไว้ เพื่อความถูกต้องของงาน

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และกำกับตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการและปฏิบัติงาน โดยละเอียด

1. ตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการตามกำหนดเวลาที่วางไว้
2. ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล หรือการปฏิบัติงาน โดยละเอียด
3. ตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล หรือการปฏิบัติงาน โดยละเอียด
4. ระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่ขาดหายไปและกำกับดูแลให้หาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลงานที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
- 2) ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
- 3) ด้านทักษะการคำนวณ และ
- 4) ด้านทักษะการจัดการข้อมูล

#### 1. ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

- ระดับที่ 1 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้
- ระดับที่ 2 มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถใช้โปรแกรมขั้นพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว
- ระดับที่ 3 มีทักษะในระดับที่ 2 และสามารถใช้โปรแกรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว
- ระดับที่ 4 มีทักษะในระดับที่ 3 และมีความเชี่ยวชาญในโปรแกรมที่ใช้ หรือสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้
- ระดับที่ 5 มีทักษะในระดับที่ 4 และมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เชี่ยวชาญในโปรแกรมต่างๆ อย่างกว้างขวาง หรือสามารถเขียนโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานได้

#### 2. ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

- ระดับที่ 1 สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้
- ระดับที่ 2 มีทักษะในระดับที่ 1 และสามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ และทำความเข้าใจสาระสำคัญของเนื้อหาต่างๆ ได้
- ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถใช้อังกฤษเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานได้โดยถูกหลักไวยากรณ์
- ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจสำนวนภาษาอังกฤษในรูปแบบต่างๆ สามารถประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างถูกต้อง ทั้งในหลักไวยากรณ์และความเหมาะสมในเชิงเนื้อหา
- ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะที่ 4 และมีความเชี่ยวชาญในการใช้อังกฤษอย่าง ลึกซึ้งใกล้เคียงกับเจ้าของภาษา สามารถประยุกต์ไวยากรณ์รูปแบบได้ อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง และสละสลวย อีกทั้งมีความเชี่ยวชาญศัพท์ เฉพาะด้านในวิชาของตนอย่างลึกซึ้ง

#### 3. ด้านทักษะการคำนวณ

- ระดับที่ 1 มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- ระดับที่ 2 มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 1 และสามารถทำความเข้าใจข้อมูลด้านตัวเลขได้อย่างถูกต้อง

- ระดับที่ 3 มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 2 และสามารถใช้สูตรคณิตศาสตร์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการคำนวณข้อมูลด้านตัวเลขได้
- ระดับที่ 4 มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและตัวเลขที่ซับซ้อนได้
- ระดับที่ 5 มีทักษะตามที่กำหนดไว้ในระดับที่ 4 และสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดในข้อมูลตัวเลขได้ เข้าใจข้อมูลต่าง ๆ ในภาพรวม และอธิบายชี้แจงให้เป็นที่เข้าใจได้

#### 4. ด้านทักษะการจัดการข้อมูล

- ระดับที่ 1 สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ รายงาน เป็นต้น
- ระดับที่ 2 มีทักษะระดับที่ 1 และสามารถวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
- ระดับที่ 3 มีทักษะระดับที่ 2 และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอทางเลือก ระบุข้อดี ข้อเสีย ฯลฯ โดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่ได้
- ระดับที่ 4 มีทักษะระดับที่ 3 และสามารถพยากรณ์ หรือสร้างแบบจำลองเพื่อพยากรณ์หรือตีความโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่มีอยู่
- ระดับที่ 5 มีทักษะระดับที่ 4 และสามารถออกแบบเลือกใช้หรือประยุกต์วิธีการในการจัดทำแบบจำลองต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

งานวิจัยของ เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคณะ (อ้างถึงในเชิง เกาจิต, 2554)

ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะที่สามารถมาประยุกต์ใช้และเหมาะสมกับลักษณะงานของโรงพยาบาล โดยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) 2) สมรรถนะวิชาชีพ (Professional competency) และ 3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency)

สมรรถนะหลัก (core competency) เป็นสมรรถนะหลักขององค์กรที่ทุกหน่วยต้องถือเป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ได้แก่ 1) ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ (Achievement orientation) คือ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ และปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้เงื่อนไขเวลาและงบประมาณที่กำหนด 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) คือ การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติหรือการทำงานอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรและหน่วยงาน 4) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) คือ การยึดลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจสูงสุด 5) ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญของบุคลากรในองค์กรที่จะต้องมีการจริยธรรม คุณธรรม ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน่วยงานและองค์กร 6) การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) เป็นการคิดเชิงระบบที่จะเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจที่เป็นการคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล หรือความคิดรวบยอด และ 7) การทำงานเป็นทีม (Team work) คือ การที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำและผู้ตามที่เหมาะสมเพื่อผลสำเร็จของงาน

สมรรถนะวิชาชีพ (Professional competency) หมายถึง สมรรถนะของแต่ละวิชาชีพซึ่งกำหนดไว้ในแต่ละสาขาวิชาชีพว่าบุคคลในวิชาชีพนี้ควรมีสมรรถนะ หรือคุณลักษณะอย่างไร ได้แก่ 1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร (Organization savvy) 2) การแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ (Creative problem solving) สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง 3) อดทนต่อแรงกดดัน (Tolerance for stress) มีความอดทนต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่วิกฤตได้ และ 4) การควบคุมตนเอง (Self-control) คือสามารถควบคุมตนเองได้ทุกสถานการณ์

สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามลักษณะเฉพาะแต่ละกิจกรรมในการปฏิบัติการพยาบาลมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญและจำเป็นในวิชาชีพ ได้แก่ 1) ความคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) เป็นทักษะของผู้บริหาร 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT application) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นข้อมูล และเป็นเครื่องมือในการช่วยการปฏิบัติให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) การใส่ใจเรื่องคุณภาพ (Quality focus) การมีความรู้ และความเข้าใจในเรื่องคุณภาพเป็นอย่างดี และสามารถพัฒนาคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) ความชำนาญด้านเทคนิค (Technical expertise) เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ งานวิจัยของ เอกอนงค์ คงประสม ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ และวสุ เชาว์พานนท์ (2554) ได้ศึกษารูปแบบสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) 2) การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี (Information and technology literacy) 3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 4) การทำงานเป็นทีม (Team work) และ 5) การคิดแบบองค์รวม (Conceptual thinking)

การเรียนรู้ตลอดชีวิต (lifelong learning) หมายถึง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนให้มีความพร้อมในการรับรู้ความใหม่อยู่ตลอดเวลา สามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้ และมีการเลือกสรรความรู้เพื่อนำมาปรับใช้กับการทำงาน กระตุ้นและผลักดันให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตในองค์กร

การรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี (Information and technology literacy) หมายถึง ขอมรับความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศให้ความสนใจศึกษาและติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ ประมวลผล จัดเก็บสารสนเทศที่ได้ การนำสารสนเทศไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานและผลักดันให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการอ่าน การเขียน การพูด การฟัง และการแปลความหมายได้ตรงตรงตามความเป็นจริงมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ขอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลที่สื่อสารระหว่างกัน การใช้วิธีการที่เหมาะสมในการนำเสนอ เผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้ผู้สื่อสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกัน สามารถโน้มน้าวใจใจให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นคล้อยตามและสนับสนุนแนวคิดของตน มีจุดมุ่งหมายให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร

การทำงานเป็นทีม (Team work) หมายถึง การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมเท่าเทียมกัน มีความเข้าใจบทบาทของตนว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รับผิดชอบ และเข้าใจวัฒนธรรมในการทำงานเป็นทีม ที่พร้อมจะทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในหน่วยงานและองค์กรทุกคน

การคิดแบบองค์รวม (Conceptual thinking) หมายถึง การคิดอย่างเป็นกระบวนการในเชิงสังเคราะห์ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและประเด็นต่าง ๆ ให้ได้ภาพองค์รวมเพื่อนำไปสู่กรอบความคิดหรือแนวทางใหม่ อันเป็นผลมาจากการสรุปรูปแบบ ประยุกต์แนวทางต่างๆ จากสถานการณ์หรือข้อมูลหลากหลาย

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า แต่ละองค์กรพยายามนำเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และการบริหารองค์กรในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร โดยกำหนดกรอบสมรรถนะให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กร สำหรับงานวิจัยนี้ครั้งนี้ กรอบสมรรถนะประกอบด้วย 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมองภาพองค์รวม และด้านความถูกต้องของงาน 3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการคำนวณ และด้านทักษะการจัดการข้อมูล

### บุคลากรด้านการเงินและบัญชี

สำนักงาน ก.พ. (2554) ระบุ ว่าสายงานวิชาการเงินและบัญชี คือ ตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานทางวิชาการเงินและบัญชี ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณ การบัญชีทั่วไปของส่วนราชการ การศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผล การใช้จ่ายเงิน การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและบัญชี การวิเคราะห์งบประมาณ การพัฒนาระบบงานคลัง ตรวจสอบความถูกต้องของการลงบัญชีประเภทต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยตำแหน่งในสายงานนี้มีชื่อและระดับตำแหน่ง ประกอบด้วย นักวิชาการเงินและบัญชีระดับปฏิบัติการ นักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ นักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการพิเศษ และนักวิชาการเงินและบัญชีระดับเชี่ยวชาญ

พราณี คหะราช (2559) ได้ระบุ ว่าบุคลากรด้านการเงินและการคลัง หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานกองคลังที่เป็นพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปของเทศบาล

ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ (ปวีณา รัตนะอาษา, 2559)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทางวิชาการเงินและบัญชี ในตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ และนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ และนักวิชาการเงินและบัญชีเชี่ยวชาญ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล” ได้แบ่งกลุ่มงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ความพร้อมในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี โดยแสดงรายละเอียดงานวิจัยที่ได้ศึกษามาดังนี้

### ความพร้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลนี้ ส่วนใหญ่จะอ้างอิงจากงานวิจัยความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและช่วยให้การปรับใช้ได้ผลประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งการเปลี่ยนแปลง

ในองค์กรจะสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น จะต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรในการผลักดัน และแสดงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่องค์กรวางแผนไว้

อุมาพร บุญทอง (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการ ความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กรณีศึกษานักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ที่มีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร 2) อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการความรู้ความเข้าใจ ที่มีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และ 3) อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานขององค์กร ที่มีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการ ความรู้ ความเข้าใจ มีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยด้านกระบวนการทำงานขององค์กร ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร

สอดคล้องกับงานวิจัยของชนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในทุกด้าน ทั้งความพร้อมด้านภาษา ความพร้อมด้านกฎหมายและความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ การที่มีความรู้มากขึ้นทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มากขึ้นส่งผลต่อความพร้อมในทุกด้าน เช่นเดียวกันกับงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาสถานประกอบการ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนมีความสัมพันธ์กันกับความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (นฤมล สุมรรคา, 2554)



งานวิจัยของ ธัญวรินทร์ นาคสุรินทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนศึกษากลุ่มธุรกิจการสื่อสารในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพ ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยที่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพส่งผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย กับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รองมา ได้แก่ ด้านภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน และความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ตามลำดับ ในขณะที่จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพไม่ส่งผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในด้านของการศึกษา อมรา ติรศรีธน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการบัญชีดิจิทัลและการเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนนักศึกษาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา บัณฑิต และผู้ประกอบการบัญชี ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติส่วนตัว

นอกจากนี้งานวิจัยของ คมกริช และคณะ (2560) ได้ศึกษาเครื่องมือการพัฒนาองค์กรในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สำหรับเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยบทความนี้ได้อธิบายเครื่องมือการพัฒนาองค์กรในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง โดยนำเสนอให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมที่ก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง คือ ทีมงาน โดยการสร้างและพัฒนาทีมงานให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง เพราะทรัพยากรมนุษย์และความรู้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาองค์กรให้อยู่รอดและมีขีดสมรรถนะสูง ซึ่งจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ความเชื่อ ความคิด และการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและการแข่งขันที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น พบว่า ในบริบทของการเตรียมความพร้อม มีตัวแปรที่สำคัญจำนวนมากที่มีผลต่อความพร้อม เช่น ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ คุณสมบัติส่วนตัว ของบุคลากร เพราะบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญของการขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดศักยภาพ ดังนั้น บุคลากรจึงจำเป็นต้องรับรู้ถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ การสร้างองค์ความรู้ และการพัฒนาขีดความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้และทักษะ ให้แก่บุคลากร ซึ่งเป็นหนทางสำคัญที่สนับสนุนและนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพร้อมในด้านสมรรถนะ อันประกอบไปด้วย 1) สมรรถนะหลัก (Core competency) 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional competency) และ 3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจจากคนหลายระดับในองค์กร โดยมีการศึกษาวิจัยมากมายในเรื่องนี้ เพราะเป็นเรื่องที่องค์กรทั้งหลายให้ความสำคัญ เช่น สมรรถนะหลัก (Core competency) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Functional competency) รวมถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

งานวิจัยในอดีตของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2548) ได้ศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขา การบัญชีที่องค์กรและผู้รับผิดชอบงานพึงประสงค์ โดยศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาบัญชี ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านคุณค่า จรรยาบรรณ และ 4) ด้านบุคลิกภาพ โดยศึกษาจากผู้รับผิดชอบงานด้านบัญชีในองค์กรรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน ประเภทอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมและบริการ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่สำคัญที่สุดของบัณฑิต คือ ด้านคุณค่า จรรยาบรรณ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ดารกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) ได้ทำการศึกษารูปแบบ สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่อยู่ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มุ่งผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ที่จะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายตามภารกิจ กลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งมีความ จำเป็นมากที่สุด ดังนี้ ความรู้ ได้แก่ ควรมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับงาน และมีความเข้าใจกระบวนการงาน คุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริต สำหรับคุณลักษณะที่จำเป็นอยู่ในระดับมากรองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ ควรมีความรู้ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านทักษะและความสามารถ ได้แก่ ทักษะ ด้านการคิดวิเคราะห์ข้อมูล การเขียนรายงานสถานะทางการเงิน การตัดสินใจแก้ปัญหาในงาน การ คิดอย่างเป็นระบบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะด้านการคิดคำนวณ ด้านการนำเสนองาน การ

ติดต่อสื่อสารและการประสานงาน สำหรับคุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีความมานะพยายามอดทน และความสามารถในการควบคุมตนเอง

ทำนองเดียวกับงานวิจัยของ เอกอนงค์ คงประสม และคณะ (2554) ที่ได้ศึกษากรอบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) กำหนดสมรรถนะหลักเพื่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) กำหนดสมรรถนะเพื่อองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 3) เพื่อยืนยันกรอบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักเพื่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต สมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและเทคโนโลยี สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะด้านการคิดแบบองค์รวม ส่วนสมรรถนะเพื่อองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตำแหน่งนักการเงินและบัญชี ได้แก่ ความชำนาญในวิชาชีพ จริยธรรมและคุณธรรม การคิดแบบองค์รวม การเรียนรู้ตลอดชีวิต การทำงานเป็นทีม และการติดต่อสื่อสาร

ขณะที่งานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2554) ที่ศึกษาสมรรถนะของนักบัญชีในมุมมองของผู้บริหารสายบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของนักบัญชีตามความคิดเห็นของผู้บริหารสายงานบัญชี มี 11 ประเภท ซึ่งสมรรถนะของนักบัญชีที่ผู้บริหารงานด้านบัญชีให้ความสำคัญไว้ 5 อันดับแรก คือ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางองค์กรและการจัดการ ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ และความรู้ด้านการเงินและบัญชี นอกจากนี้ พิสมัย ชัยมหา (2558) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 พบว่า บุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1 มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สามารถ

ทำงานในส่วนของคนที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้นและมีความพยายามในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของญาณี ล้วนประเสริฐ (2552) ศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา พร้อมทั้งศึกษาลำดับความจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้กรอบสมรรถนะในระบบราชการพลเรือนไทยเป็นกรอบในการศึกษา คือ สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านบริการที่ดี 3) ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) ด้านจริยธรรม และ 5) ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา ตามความเห็นของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษา คือ 1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านบริการที่ดี ด้านจริยธรรม และ ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ตามลำดับ ทั้งนี้ยังพบว่าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาด้านที่มีความจำเป็นในการพัฒนา คือ 1) ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ด้านจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี และด้านความมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ และสำริง อ่อนสัมพันธุ์ (2554) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตการจันบุรี โดยศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของเลขานุการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภท พบว่า สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่วนแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

ทำนองเดียวกับงานวิจัยของ เกษรา โชติช่วง (2554) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรส่วนการคลัง และ 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลัง ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรส่วนการคลัง มีสมรรถนะในการมีคุณธรรมจริยธรรมในระดับมาก ได้แก่ การซื่อตรงความถูกต้อง ยึดหลักพิทักษ์ผลประโยชน์และ

ชื่อเสียงของหน่วยงานและประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และสมรรถนะด้านการให้บริการ ได้แก่ ให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และ 2) ควรมีการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะที่ควรให้มีการพัฒนาเป็นลำดับแรก คือ สมรรถนะด้านการทำงานมุ่งผลสำเร็จ

พัชรมัย แก้วบรรจง (2557) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงาน ความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก และเพื่อประมวลแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะหลักในปัจจุบัน ตามทัศนคติของผู้อำนวยการและผู้ปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักตามทัศนคติของผู้อำนวยการและผู้ปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยสมรรถนะที่มีความต้องการพัฒนา ได้แก่ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการบริการที่ดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วนิตา เลิศพิพัฒนานนท์, เยาวภรณ์ เลิศกุลทาทานนท์, และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2555) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และ 3) ด้านความรู้ด้านวิชาชีพ

นอกจากนี้ ฉัฐพร เปรมศักดิ์ (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะตำแหน่ง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล มีระดับสมรรถนะตามลักษณะตำแหน่งในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงานมากที่สุด และพบว่าเจ้าพนักงานบันทึกข้อมูลที่มีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ในด้านงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น เช่น งานวิจัยของ เบญญาภา เอกวัตร และคณะ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ สมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ

สมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะด้านจริยธรรม สมรรถนะด้านการบริการที่ดี และสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายงานอาชีพ ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อันได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล ด้านทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านความรู้ และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในทิศทางเดียวกันในระดับมากทุกด้าน

นอกจากนี้ จอมภัก จันทศักดิ์ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลัก (Core Competency) ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงาน เป็นทีม ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการถ่ายทอดเทคโนโลยี ด้านการพัฒนาตนเอง และสมรรถนะประจำหน้าที่ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริการวิชาการ ด้านการวิจัย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงให้เห็นว่า หากบุคลากรทางการศึกษามีการพัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำหน้าที่ให้มีระดับที่สูงขึ้น จะให้ทำมีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

งานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะในปัจจุบันจะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรไปพร้อมกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อศึกษาถึงความพร้อมในด้านสมรรถนะและศึกษาแนวทางในการพัฒนาบุคลากรองค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลตามต้องการ เช่น งานวิจัยของ อารีญา จารุภูมิ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากร รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

- 1) สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ 2) ความต้องการสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล มีความต้องการในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ช่องว่างสมรรถนะสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ การมุ่งผลสัมฤทธิ์

และทักษะที่จำเป็นในงาน และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ควรมีการส่งเสริมในเรื่อง Digital Mindset วัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ความสามารถในการค้นหาข้อมูลต่างๆ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพจากข้อมูลที่มีอยู่มากมาย การเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้อง ทักษะในการทำงานรูปแบบใหม่ การใช้เครื่องมือเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่างๆ ทักษะการปกป้องข้อมูลและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงจรรยาบรรณในการใช้งาน

ปาริณัตร์ หิรัญสาย (2559) ได้ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร บริบทธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้แบบสอบถามบุคลากรทำงานในส่วนต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 500 คน จากธนาคารพาณิชย์ไทยชั้นนำ 5 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านสมรรถนะของบุคลากร ไม่ส่งผลกระทบต่อการเกิดนวัตกรรมในองค์กร แต่ส่งผลผ่านการถ่ายโอนความรู้ที่มีนัยสำคัญ โดยปัจจัยด้านสมรรถนะของบุคลากรที่สามารถเอื้อต่อการก่อให้เกิดการถ่ายโอนความรู้มากที่สุด คือ ความรู้ ทักษะและทัศนคติ ถัดมาคือ แรงจูงใจส่วนบุคคล 2) องค์ประกอบด้านการถ่ายโอนความรู้ ส่งผลกระทบต่อการเกิดนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยด้านการถ่ายโอนความรู้ ที่สามารถเอื้อต่อการเกิดนวัตกรรมคือ บริบทและเทคโนโลยี รองมาคือ กระบวนการ และบุคลากร ตามลำดับ กล่าวคือ นวัตกรรมขององค์กรจะเกิดขึ้นได้จากการทำงานของกลุ่มบุคคล และเกิดการบูรณาการความรู้ร่วมกันของหลายๆ ฝ่าย ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยบุคคลคนเดียว ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และแรงจูงใจส่วนบุคคล ยังไม่เพียงพอต่อการเกิดนวัตกรรม ต้องมีการถ่ายโอนความรู้ก่อนจึงจะสามารถนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดนวัตกรรม โดยให้ความสำคัญในบริบทและเทคโนโลยีในการถ่ายโอนความรู้ คือ การสนับสนุนต่าง ๆ จากองค์กรและผู้บริหาร ทั้งนี้ยังคำนึงถึงกระบวนการถ่ายโอนความรู้ที่เหมาะสมกับเนื้อหา หรือองค์ความรู้ รูปแบบที่เหมาะสมกับช่วงอายุของบุคลากร และภาษาที่ใช้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และง่ายต่อการสื่อสาร รวมทั้งความสามารถของบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายโอนความรู้และดูดซับความรู้ ทางการศึกษา ประสบการณ์ เป็นต้น

กมลฤ สันตะจักร (2560) ศึกษาคุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และทุกด้านส่งผลเชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ วรียา ปานปรุง, ทิวดี มณีโชติ, และนัฐพงษ์ ส่งเนียม (2018) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ด้านการคิดวิเคราะห์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัชนช บัญญัติ และไพฑูรย์ อินตะขัน (2559) ได้ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และด้านภาษา

นอกจากนี้งานวิจัยของ เกรียงไกร ภูวนิชย์ ประสงค์ ปราณิตพลกรัง และกุลธร เกษมสันต์ (2557) ได้ศึกษาการสำรวจและวิเคราะห์เชิงประจักษ์ด้านความเหลื่อมล้ำของสมรรถนะบุคลากรทางด้านไอซีทีในหน่วยงานภาครัฐสำหรับสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ความเหลื่อมล้ำระหว่างความต้องการด้านสมรรถนะบุคลากรทางด้านไอซีทีของหน่วยงานภาครัฐกับสมรรถนะจริงของบุคลากรด้านไอซีทีในปัจจุบันนั้นมีอยู่จริง โดยที่สมรรถนะทางด้านไอซีทีที่พึงประสงค์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สมรรถนะทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม สมรรถนะทางด้านทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ สมรรถนะทางด้านความมีประสิทธิภาพ ส่วนบุคคล สมรรถนะทางด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะทางด้านทักษะทางปัญญา สมรรถนะที่เกิดจากเรียนรู้ทางด้านวิชาการ สมรรถนะทางการทำงานในที่ทำงานและสมรรถนะทางด้านความรู้ที่ได้จากหลักสูตรไอซีทีเพื่อการบริหาร

ทำนองเดียวกันกับงานวิจัยของ วสินี หนูนุกดี และคณะ (2560) ศึกษาการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสมรรถนะของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและความเสี่ยงในการขาดแคลนสมรรถนะของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเป็นการศึกษาเชิงประจักษ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการวิเคราะห์ความเสี่ยง จากผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 10 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านธุรกิจ เทคโนโลยี ภาวะผู้นำ และกระบวนการและการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสมรรถนะ พบว่า ในสมรรถนะหลักดังกล่าว สมรรถนะย่อยที่มีระดับความเสี่ยงสูงคือเป็นสมรรถนะที่สำคัญและมีโอกาสเกิดการขาด



แคลนสูง ได้แก่ สถาปัตยกรรมองค์กร กระบวนการ และการบริหารการเปลี่ยนแปลง ความมั่นคง และปลอดภัยและการบริหารความมั่นคงสารสนเทศ งานวิจัยนี้ได้เสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนสมรรถนะ ประกอบด้วยการสร้างความตระหนัก การสร้างแรงจูงใจ การจัดสรรงบประมาณ และการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ที่จะก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ของหน่วยงานภาครัฐ

ขณะที่ สังกเวียง นิมนวล (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อความก้าวหน้าด้านอาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรมและท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าด้านอาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งพบว่า การพัฒนาระดับสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ผลการวิจัยยังพบว่า การพัฒนาสมรรถนะหลักมีผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าด้านตำแหน่ง และความก้าวหน้าด้านตนเองของบุคลากร

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ส่วนใหญ่จะศึกษาถึงปัจจัยและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามบริบทต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะการให้ความสำคัญแก่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง เพื่อให้บุคลากรหน่วยงานภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไปสู่ความมีประสิทธิภาพของงานก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีแก่องค์กรและสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร

### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษาความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2 ด้าน คือ ด้านการมองภาพองค์รวม และด้านความถูกต้องของงาน และ 3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 ด้าน คือ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการคำนวณ และด้านทักษะการจัดการข้อมูล ตามกรอบในการศึกษา ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ., 2552)

#### สมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

##### สมรรถนะหลัก

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. ด้านการบริการที่ดี (Service Mind)
3. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity)
5. ด้านการทำงานเป็นทีม (Team work)

##### สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. ด้านการมองภาพองค์รวม (conceptual Thinking)
2. ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for order)

##### ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

1. ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
2. ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ
3. ด้านทักษะการคำนวณ
4. ด้านทักษะการจัดการข้อมูล

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี จำนวนทั้งสิ้น 72 คน

3.1.2 ตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ จะศึกษาบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 72 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) ที่ได้จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check lists) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ลักษณะของแบบมาตรวัดของ Likert โดยผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาแล้วเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็น โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง สมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง สมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง สมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง สมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง สมรรถนะในปัจจุบันและความต้องการในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validate Test) ในการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาว่าสามารถวัดได้จริงตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับทฤษฎีหรือไม่ อาจารย์จะให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขและเพิ่มเติมบางส่วนของแบบสอบถามและสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้

3.3.2 การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ทำโดยการนำแบบสอบถามที่มีผู้ทำวิจัยในเรื่องใกล้เคียงกันที่เคยทำวิจัยมาแล้ว มาเพิ่มเติมและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม เพราะข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลที่เคยไปแจกทำการสำรวจแล้ว และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 15 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ

### 3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และเอกสารต่าง ๆ โดยข้อมูลและแหล่งที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาและค้นคว้าจากตำรา งานวิจัย วารสารวิชาการ บทความและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องและนำมาดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยนำผลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินของ เบส และ คานส์ (Best & Kahn, 1989 อ้างถึงใน บุญชุม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลคำถามปลายเปิดจากแบบสอบถามในประเด็นข้อเสนอแนะอื่น

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานของรัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับและมีข้อมูลครบถ้วน จำนวน 72 ชุด โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลศึกษา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

4.4 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากประชากรที่เป็นบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 72 คน ผลการศึกษา ผลปรากฏตามตารางที่ 4.1 – 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	11	15.3
หญิง	61	84.7
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 84.7 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4.2 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 40 ปี	51	70.8
41 – 50 ปี	17	23.6
51 ปีขึ้นไป	4	5.6
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่มียุไม่เกินไป 40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	45	62.5
สูงกว่าปริญญาตรี	27	37.5
รวม	72	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักวิชาการเงินและบัญชีระดับปฏิบัติการ	36	50
นักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ	27	37.5
นักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการพิเศษ	3	4.2
นักวิชาการเงินและบัญชีระดับเชี่ยวชาญ	6	8.3
รวม	72	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับปฏิบัติการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองมา คือ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 และตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.5 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	5	6.9
5 – 10 ปี	48	66.7
11 – 15 ปี	11	15.3
16 ปีขึ้นไป	8	11.1
<b>รวม</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองมา คือ 11 – 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 16 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผลปรากฏตามตารางที่ 4.6 – 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในปัจจุบัน

สมรรถนะ	สมรรถนะ ในปัจจุบัน		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>สมรรถนะหลัก</b>			
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.69	.056	มากที่สุด
2. ด้านการบริการที่ดี	4.60	.068	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.73	.056	มากที่สุด
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.86	.041	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.61	.064	มากที่สุด
รวม	4.70	.048	มากที่สุด
<b>สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>			
1. ด้านการมองภาพองค์กรรวม	4.68	.061	มากที่สุด
2. ด้านความถูกต้องของงาน	4.76	.057	มากที่สุด
รวม	4.72	.059	มากที่สุด
<b>ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง</b>			
1. ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.56	.065	มากที่สุด
2. ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.81	.137	มาก
3. ด้านทักษะการคำนวณ	4.64	.063	มากที่สุด
4. ด้านทักษะการจัดการข้อมูล	4.67	.058	มากที่สุด
รวม	4.42	.081	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สรุปลักษณะรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน โดยแยกพิจารณาดังนี้ 1) สมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.86 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.73 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.76 และด้านการมองภาพองค์กรรวม มีค่าเฉลี่ย 4.68 ตามลำดับ 3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับ

การปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการจัดการข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.67 ด้านทักษะการคำนวณ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในปัจจุบัน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะ ในปัจจุบัน		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)</b>			
1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง	4.71	.054	มากที่สุด
2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.72	.057	มากที่สุด
3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน	4.74	.052	มากที่สุด
4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น	4.63	.057	มากที่สุด
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสีย เปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	4.67	.059	มากที่สุด
รวม	4.69	.056	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มานะอดทน ขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือ พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.72 พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.71 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ ในขณะที่แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ย 4.63

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี ในปัจจุบัน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะ ในปัจจุบัน		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านบริการที่ดี (Service Mind)</b>			
1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ	4.60	.065	มากที่สุด
2. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	4.64	.063	มากที่สุด
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่	4.51	.077	มากที่สุด
4. ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.63	.067	มากที่สุด
รวม	4.60	.068	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.63 ให้การบริการที่เป็นมิตรสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ ในขณะที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการตั้งสมมติความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในปัจจุบัน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะในปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
ด้านตั้งสมมติความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)			
1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.72	.060	มากที่สุด
2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	4.76	.054	มากที่สุด
3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	4.72	.053	มากที่สุด
รวม	4.73	.056	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านการตั้งสมมติความเชี่ยวชาญในงานอาชีพในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมา คือ ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน และติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.72

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ในปัจจุบัน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะในปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)</b>			
1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ	4.86	.041	มากที่สุด
2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	4.86	.041	มากที่สุด
รวม	4.86	.041	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ด้านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ และด้านแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต มีค่าเฉลี่ย 4.86

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม ในปัจจุบัน

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะ ในปัจจุบัน		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)</b>			
1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย	4.63	.061	มากที่สุด
2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม	4.56	.068	มากที่สุด
3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	4.63	.064	มากที่สุด
รวม	4.61	.064	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย และให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม มีค่าเฉลี่ย 4.63 ในขณะที่รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56

**ตารางที่ 4.12** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ในปัจจุบัน

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สมรรถนะ ในปัจจุบัน		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านการมองภาพองค์กรรวม (Conceptual</b>			
1. ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.72	.057	มากที่สุด
2. ใช้หลักสามัญสำนึกทั่วไป ระบุประเด็นปัญหาหรือ แก้ปัญหาในงาน	4.68	.062	มากที่สุด
3. ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึก ทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือ แก้ปัญหาในงาน	4.65	.063	มากที่สุด
รวม	4.68	.061	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการมองภาพองค์กรรวม ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา คือ ใช้หลักสามัญสำนึกทั่วไป ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.68 ในขณะที่ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65



**ตารางที่ 4.13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สมรรถนะ ในปัจจุบัน		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for order)</b>			
1. ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย	4.79	.052	มากที่สุด
2. ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปฏิบัติตามหลัก 5 ส.	4.67	.071	มากที่สุด
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้	4.83	.048	มากที่สุด
รวม	4.76	.057	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.79 ในขณะที่ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปฏิบัติตามหลัก 5 ส. มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ในปัจจุบัน

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะในปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์</b>			
1. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้	4.57	.065	มากที่สุด
2. สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานได้	4.56	.065	มากที่สุด
3. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้ และสามารถ ใช้โปรแกรมพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว	4.56	.065	มากที่สุด
รวม	4.56	.065	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานได้ และ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้ และสามารถ  
ใช้โปรแกรมพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว มีค่าเฉลี่ย 4.56

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ในปัจจุบัน

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะในปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ</b>			
1. สามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้	3.85	.135	มาก
2. สามารถ เขียน และอ่าน ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้	3.83	.133	มาก
3. สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ ในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้	3.76	.143	มาก
รวม	3.81	.137	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา คือ สามารถ เขียน และอ่าน ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ในขณะที่สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ ในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.76

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการคำนวณ ในปัจจุบัน

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะในปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านทักษะการคำนวณ</b>			
1. มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้	4.67	.059	มากที่สุด
2. มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้อง	4.63	.064	มากที่สุด
3. มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.61	.067	มากที่สุด
รวม	4.64	.063	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการคำนวณ ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.63 ในขณะที่มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการจัดการข้อมูล ในปัจจุบัน

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะในปัจจุบัน		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านทักษะการจัดการข้อมูล</b>			
1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้	4.67	.059	มากที่สุด
2. สามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้	4.65	.060	มากที่สุด
3. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟรายงาน เป็นต้น	4.68	.055	มากที่สุด
รวม	4.67	.058	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการจัดการข้อมูล ในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟรายงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมา คือ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ในขณะที่สามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65

#### 4.3 ผลวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ตามความคิดเห็นของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผลปรากฏตามตารางที่ 4.18 – 4.29 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะ	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>สมรรถนะหลัก</b>			
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.87	.040	มากที่สุด
2. ด้านการบริการที่ดี	4.79	.050	มากที่สุด
3. ด้านการสร้างความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.95	.025	มากที่สุด
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	4.98	.019	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.79	.050	มากที่สุด
รวม	4.88	.184	มากที่สุด
<b>สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>			
1. ด้านการมองภาพองค์กรรวม	4.82	.050	มากที่สุด
2. ด้านความถูกต้องของงาน	4.87	.040	มากที่สุด
รวม	4.85	.045	มากที่สุด
<b>ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง</b>			
1. ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.93	.029	มากที่สุด
2. ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	4.87	.048	มากที่สุด
3. ด้านทักษะการคำนวณ	4.68	.056	มากที่สุด
4. ด้านทักษะการจัดการข้อมูล	4.80	.155	มากที่สุด
รวม	4.82	.072	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 1) สมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.98 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.95 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 4.87 ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.87 และด้านการมองภาพองค์กรรวม มีค่าเฉลี่ย 4.82 ตามลำดับ 3) ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.93 ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.87 ด้านการจัดการข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.80 และด้านการคำนวณมีค่าเฉลี่ย 4.68 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.19** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)</b>			
1. พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง	4.89	.037	มากที่สุด
2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	4.89	.037	มากที่สุด
3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน	4.88	.039	มากที่สุด
4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น	4.82	.046	มากที่สุด
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	4.86	.041	มากที่สุด
รวม	4.87	.040	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง และพยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.89

รองลงมาคือ มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.88 แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.86 ตามลำดับ ในขณะที่แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82

**ตารางที่ 4.20** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านบริการที่ดี (Service Mind)</b>			
1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ	4.81	.051	มากที่สุด
2. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ	4.82	.050	มากที่สุด
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่	4.72	.053	มากที่สุด
4. ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.81	.047	มากที่สุด
รวม	4.79	.050	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่ดี ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.81 ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.81 ตามลำดับ ในขณะที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72



**ตารางที่ 4.21** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)</b>			
1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.96	.024	มากที่สุด
2. พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	4.96	.024	มากที่สุด
3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	4.94	.027	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.95</b>	<b>.025</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน และ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมา คือ ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน และติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.94

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity)			
1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ	4.99	.014	มากที่สุด
2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต	4.96	.024	มากที่สุด
รวม	4.98	.019	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.99 ในขณะที่แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต มีค่าเฉลี่ย 4.96

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะหลัก	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)</b>			
1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย	4.78	.049	มากที่สุด
2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม	4.76	.054	มากที่สุด
3. ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม	4.83	.048	มากที่สุด
รวม	4.79	.050	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.78 ในขณะที่รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการมองภาพองค์รวม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านการมองภาพองค์รวม (Conceptual</b>			
1. ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.83	.048	มากที่สุด
2. ใช้หลักสามัญสำนึกทั่วไป ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงาน	4.81	.051	มากที่สุด
3. ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน	4.81	.051	มากที่สุด
รวม	4.82	.050	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการมองภาพองค์รวม ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ใช้หลักสามัญสำนึกทั่วไป ระบุประเด็นปัญหาหรือแก้ปัญหาในงานและใช้กฎพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ตลอดจนหลักสามัญสำนึกทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ ระบุประเด็นปัญหา หรือแก้ปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.81

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	μ	σ	
ด้านความถูกต้องของงาน (Concern for order)			
1. ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย	4.85	.043	มากที่สุด
2. ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปฏิบัติตามหลัก 5 ส.	4.82	.046	มากที่สุด
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้	4.93	.030	มากที่สุด
รวม	4.87	.040	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความถูกต้องของงาน ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมา คือ ตั้งใจทำงานให้ถูกต้อง สะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.85 ในขณะที่ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ปฏิบัติตามหลัก 5 ส. มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	μ	σ	
ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์			
1. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้	4.93	.030	มากที่สุด
2. สามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานได้	4.93	.030	มากที่สุด
3. สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้ และสามารถ ใช้โปรแกรมพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว	4.94	.027	มากที่สุด
รวม	4.93	.029	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้ และสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานได้อย่างคล่องแคล่ว มีค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมา คือ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้นได้ และสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.93

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ			
1. สามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้	4.86	.050	มากที่สุด
2. สามารถ เขียน และอ่าน ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้	4.86	.046	มากที่สุด
3. สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ ในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้	4.88	.048	มากที่สุด
รวม	4.87	.048	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถพูด เขียน อ่าน และฟังภาษาอังกฤษ ในระดับเบื้องต้น และสื่อสารให้เข้าใจได้ มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ สามารถพูดและฟังภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้ และ สามารถ เขียน และอ่าน ภาษาอังกฤษในระดับเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.86

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน  
ในตำแหน่ง ด้านทักษะการคำนวณ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะที่ต้องการ พัฒนาในยุค เศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับ ความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านทักษะการคำนวณ</b>			
1. มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้	4.67	.056	มากที่สุด
2. มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้อง	4.65	.057	มากที่สุด
3. มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.71	.054	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.68	.056	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน  
ในตำแหน่งด้านทักษะการคำนวณ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงิน  
และบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้  
อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ มีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้  
มีค่าเฉลี่ย 4.67 และมีทักษะในการคิดคำนวณขั้นพื้นฐานได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการจัดการข้อมูล ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง	สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล		ระดับความคิดเห็น
	$\mu$	$\sigma$	
<b>ด้านทักษะการจัดการข้อมูล</b>			
1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้	4.79	.052	มากที่สุด
2. สามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้	4.78	.053	มากที่สุด
3. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟรายงาน เป็นต้น	4.82	.050	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.80	.155	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ระดับสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการจัดการข้อมูล ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟรายงาน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.79 และสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ

#### 4.4 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

ผลการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ตามความคิดเห็นของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ผลปรากฏตามตารางที่ 4.30 ดังนี้

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์สมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา  
ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของสมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และทักษะ  
ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

สมรรถนะ	สมรรถนะ ในปัจจุบัน	สมรรถนะ ที่ต้องการ พัฒนาในยุค เศรษฐกิจ ดิจิทัล	ความต้องการ พัฒนา
<b>สมรรถนะหลัก</b>			
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.69	4.87	เพิ่มขึ้น
2. ด้านการบริการที่ดี	4.60	4.79	เพิ่มขึ้น
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.73	4.95	เพิ่มขึ้น
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และ จริยธรรม	4.86	4.98	เพิ่มขึ้น
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.61	4.79	เพิ่มขึ้น
รวม	4.70	4.88	เพิ่มขึ้น
<b>สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>			
1. ด้านการมองภาพองค์กรรวม	4.68	4.82	เพิ่มขึ้น
2. ด้านความถูกต้องของงาน	4.76	4.87	เพิ่มขึ้น
รวม	4.72	4.85	เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง			
1. ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.56	4.93	เพิ่มขึ้น
2. ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.81	4.87	เพิ่มขึ้น
3. ด้านทักษะการคำนวณ	4.64	4.68	เพิ่มขึ้น
4. ด้านทักษะการจัดการข้อมูล	4.67	4.80	เพิ่มขึ้น
รวม	4.42	4.82	เพิ่มขึ้น

จากตารางที่ 4.30 พบว่า จากการเปรียบเทียบผลวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี สรุปในภาพรวมและรายด้านมีความต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นในทุกด้าน กล่าวคือ เมื่อพิจารณาสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และในขณะเดียวกันสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ก็อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีความตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของตนเองที่มีอยู่ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นในทุกด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1) สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ มีระดับสมรรถนะมากที่สุดในปัจจุบัน และเป็นสมรรถนะด้านที่มีความต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลมากที่สุดเช่นกัน 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความถูกต้องของงานมีระดับสมรรถนะมากที่สุดในปัจจุบัน และเป็นสมรรถนะด้านที่มีความต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลมากที่สุดเช่นกัน และ 3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการจัดการข้อมูล มีระดับสมรรถนะมากที่สุดในปัจจุบัน แต่สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล คือ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นสมรรถนะด้านที่ต้องการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นสูงสุดในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานของรัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล” มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ 3) เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และแหล่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือ บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำนวน 72 คน วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยขอเสนอ ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีระดับปฏิบัติการ และมีอายุการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชีที่ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่และเพิ่งเริ่มทำงาน เป็นกลุ่มคนที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่องค์กรกำหนดไว้

5.1.2 การประเมินระดับสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ในปัจจุบันและที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ประกอบด้วยสมรรถนะ 3 ประเภท ดังนี้

- 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม
- 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการมองภาพองค์รวม และด้านความถูกต้องของงาน และ 3) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ด้านทักษะการคำนวณ และด้านทักษะการจัดการข้อมูล

5.1.3 สมรรถนะหลักในปัจจุบัน ในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ ส่วนด้านการบริการที่ดีและการทำงานเป็นทีม เมื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน เป็นสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด

5.1.4 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ในภาพรวม 2 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

5.1.5 สมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งในปัจจุบัน ในภาพรวม 4 ด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านทักษะการจัดการข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะการคำนวณ และด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ตามลำดับ ส่วนด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด

5.1.6 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ ส่วนด้านการบริการที่ดีและการทำงานเป็นทีม เป็นสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด

5.1.7 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ในภาพรวม 2 ด้าน พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านความถูกต้องของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

5.1.8 ความต้องการพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ในภาพรวม 4 ด้าน พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ

5.1.9 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันกับสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี พบว่า สมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ในภาพรวมและรายด้านต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นในทุกด้าน กล่าวคือ สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และในขณะเดียวกันสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ก็อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีความตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของตนเองที่มีอยู่ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพิ่มมากขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นสมรรถนะด้านที่บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ให้ความสำคัญและต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นที่สุด

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐในยุคดิจิทัล” สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.2.1 สมรรถนะหลักในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรด้านการเงินและบัญชี ปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยของข้าราชการ มีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นองค์กรหลักในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จึงส่งผลให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีสมรรถนะในด้านความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2548) ที่ได้ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณมาเป็นอันดับหนึ่ง เนื่องมาจากจรรยาบรรณถือได้ว่าเป็นรากฐานของพฤติกรรมอย่างหนึ่งของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรว่าจะลุล่วงและประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

คารกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) ที่ระบุ ว่าด้านคุณธรรม จริยธรรม และมีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับบุคลากรกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกอนงค์ คงประสม และคณะ (2553) พบว่า สมรรถนะด้านจริยธรรมและคุณธรรม เป็นสมรรถนะสำหรับตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุนตำแหน่งนักการเงินและบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสมย์ ชัยมหา (2558) พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด แต่ก็ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2554) ที่ระบุ ว่าค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนทางวิชาชีพเป็นคุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชีที่ผู้บริหารสายงานบัญชีของสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่ได้ให้ความสำคัญเท่าใดนัก

5.2.2 สมรรถนะหลักในปัจจุบันด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีการเรียนรู้ ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรในทุกระดับ และวิธีปฏิบัติงานอยู่เสมอ ติดตามข่าวสารทั้งเรื่องของเทคโนโลยีและวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตน พร้อมทั้งสามารถนำวิทยาการ ความรู้ที่ได้ในเรื่องของเทคโนโลยีและวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชีมีสมรรถนะในด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกอนงค์ คงประสม และคณะ (2553) พบว่า ความชำนาญในวิชาชีพ เป็นสมรรถนะเพื่อองค์กรแห่งการเรียนรู้สำหรับ ตำแหน่งบุคลากรสายสนับสนุนในตำแหน่งนักการเงินและบัญชี

5.2.3 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญด้านความถูกต้องของงานมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก งานการเงินและบัญชีเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การนำเสนอรายงานต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำไปวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงานใช้ในการบริหารให้เป็นไป ตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ และนำไปจัดทำแผนตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อของบประมาณ ในปีงบประมาณถัดไป อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว บุคลากร ด้านการเงินและบัญชีจึงต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามกฎ ระเบียบที่วางไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้บุคลากร ด้านการเงินและบัญชี มีสมรรถนะในด้านความถูกต้องของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผลวิจัยนี้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐพร เปรมศักดิ์ (2557) ที่ระบุ ว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะ ตำแหน่งด้านการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ เป็นสมรรถนะที่บุคลากรด้านบันทึก ข้อมูลสำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการ ปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารียา จารุภูมิ (2559) พบว่า สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน อยู่ในระดับสูง

5.2.4 สมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งในปัจจุบัน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะ ด้านทักษะการจัดการข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการคำนวณ การนำเสนอรายงานต่าง ๆ โดยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้งาน รวมถึงแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ รายงาน เป็นต้น ทำให้บุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีทักษะด้านการจัดการข้อมูล อยู่ในระดับที่มากที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) ที่ระบุ ว่าคุณสมบัติที่จำเป็น สำหรับบุคลากรกลุ่มปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีจะต้องมี คือ ทักษะด้านการนำเสนอข้อมูล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารียา จารุภูมิ (2559) พบว่า ทักษะด้านการจัดการข้อมูล ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง

5.2.5 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากร ด้านการเงินและบัญชี จากการศึกษา พบว่า มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักในยุคเศรษฐกิจ ดิจิทัลในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะว่า สมรรถนะหลักเป็นสิ่งสำคัญ ในการขับเคลื่อนของการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นสมรรถนะ ที่บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้ยึดถือและปฏิบัติตามเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อขับเคลื่อนองค์กร ให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ขององค์กร โดยเฉพาะสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เป็นสมรรถนะ ด้านที่บุคลากรด้านการเงินและบัญชีมีความต้องการในการพัฒนาสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ต้องดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตาม กฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความ เป็นข้าราชการ อีกทั้งการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีเป็นตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความ



ระมัดระวัง ต้องมีจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นในจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัศวรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ และคณะ (2554) ที่ระบุว่าสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยการปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นผู้ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติ เป็นด้านที่ต้องการพัฒนามากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมัย แก้วบรรจง (2556) พบว่า ข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-3 มีความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร ภูวนิชย์ และคณะ (2557) พบว่าสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด คือ สมรรถนะทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สังเวียน นิ่มนวล (2561) ซึ่งพบว่า บุคลากรการท่องเที่ยวมีความต้องการพัฒนาระดับสมรรถนะหลักด้านจริยธรรมมากที่สุด

5.2.6 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความถูกต้องของงาน เป็นด้านที่ต้องการพัฒนาสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เป็นงานที่ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ที่วางไว้ ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน หรือการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับเป็นข้อมูลในการนำไปบริหารเกี่ยวกับการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้การเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารียา จารุภูมิ (2559) พบว่า สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความถูกต้องของงาน เป็นด้านที่ต้องการพัฒนาอยู่ในระดับสูง

5.2.7 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นทักษะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะงานด้านการเงินและบัญชีที่ต้องปฏิบัติงานในโปรแกรมต่าง ๆ เช่น การเบิกจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) การจ่ายเงินผ่านระบบ e-Payment เป็นต้น ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และคณะ (2555) พบว่า ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นทักษะที่พนักงานต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด แต่ขัดแย้งกับผลวิจัยของ อารียา จารุภูมิ (2559) พบว่า ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นทักษะที่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต้องการในการพัฒนาน้อยที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีความเชื่อว่าตนเองมีความรู้ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบของตน รวมถึงเป็นทักษะที่ใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน และมีการ

พัฒนาความรู้ในด้านนี้อย่างสม่ำเสมออยู่แล้ว จึงมีความต้องการพัฒนาน้อยกว่าสมรรถนะในด้านอื่น ๆ

5.2.8 ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ซึ่งควรเน้นให้มีการพัฒนาความรู้และทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเป็นการเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา นิลรัตนานนท์ (2559) ที่ระบุว่า ความพร้อมด้านภาษาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารีญา จารุภูมิ (2559) ซึ่งพบว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นทักษะด้านที่บุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยี มีความต้องการพัฒนาเป็นอย่างมาก เพราะมีความบทบาทสำคัญมากในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรินทร์ นาคสุรินทร์ (2560) พบว่า ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีควรมีความพร้อมในด้านความรู้ทางภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

5.2.9 การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะ ที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี จากการศึกษาพบว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชี มีความพร้อมในด้านสมรรถนะทุกด้านและมีความต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นทุกด้านเช่นเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพิจารณาสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะเดียวกัน สมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชีมีความตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญการพัฒนาสมรรถนะของตนเองที่มีอยู่ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ดังนั้น บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ต้องปรับตัวให้เท่าทันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ต้องตระหนักและเตรียมความพร้อมกับการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะทางด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

5.2.10 สมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นสูงที่สุด กล่าวคือ เมื่อพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับสมรรถนะในปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรด้านการเงินและบัญชีตระหนักและ

เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะทางการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันและในการปฏิบัติงาน ถือเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งบุคลากรด้านการเงินและบัญชีจะต้องพัฒนาตนเองในด้านการติดต่อสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานต้องเกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษ คำสั่งงานต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการเขียน โปรแกรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นภาษาอังกฤษ รวมถึงการนำเสนอข้อมูล รายงานทางการเงินหน่วยงานราชการก็จะต้องมีการนำเสนอตามหลักสากล เพราะผู้ใช้ข้อมูลของบางหน่วยงานก็จะเกี่ยวข้องกับต่างประเทศด้วย ซึ่งหากบุคลากรด้านการเงินและบัญชีมีความรู้ ทักษะทางการใช้ภาษาอังกฤษก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ ผลวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ (2554) ที่ระบุว่าทักษะทางการสื่อสาร ได้แก่ สามารถฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงให้ความสำคัญกับภาษาที่แตกต่าง มีความสำคัญกับสมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี โดยนักวิชาชีพบัญชีต้องสามารถ ฟัง อ่าน นำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารียา จารุภูมิ (2559) ที่ระบุว่า ควรมีการพัฒนาความรู้และทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพราะทักษะการใช้ภาษาอังกฤษมีความสำคัญกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลฤ สันตะจักร (2560) พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้านภาษาอังกฤษ มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย

5.2.11 สมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นสูงที่สุดเช่นเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับสมรรถนะในปัจจุบัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะทางการใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากในยุคที่เศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันและในการปฏิบัติงาน บุคลากรด้านการเงินและบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งหน่วยงานราชการจะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเป็นแบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาล ของสำนักงาน ก.พ. (2560) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมดิจิทัล ผลวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสูตรเกตุ (2554) พบว่า ความรู้ทางด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นคุณสมบัติของนักวิชาชีพบัญชีที่ผู้บริหารงานสายบัญชีของสถานประกอบการคาดหวังให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัชนุช บุญวุฒิ และไพฑูรย์ อินตะขันธ์ (2559) ที่ระบุว่าความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วริยา ปานปรุง และคณะ (2018) ที่ระบุว่า นักบัญชีในยุคปัจจุบันต้องตระหนักและเตรียมความพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านบัญชีดิจิทัล ที่จะส่งผลต่อการประกอบวิชาชีพในอนาคต และวางแผนในการปรับตัวให้เท่าทันยุคดิจิทัล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลภู สันตะจักร (2560) พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของหน่วยงานราชการในประเทศไทย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงานจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมี 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ 3) สมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานประกอบกัน เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสมรรถนะทั้ง 3 ด้านนี้ จะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลงานและผลสัมฤทธิ์ที่ดีตามที่องค์กรต้องการ อีกทั้งสมรรถนะเหล่านี้ได้กำหนดเป็นเกณฑ์ในการประเมินสมรรถนะเพื่อพิจารณาประเมินในเรื่องของความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง และการขึ้นเงินเดือนของบุคลากรในทุกกรอบประเมิน รวมถึงเพื่อนำไปพิจารณาในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อไป ดังนั้น บุคลากรด้านการเงินและพัฒนาจะต้องตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญการพัฒนาสมรรถนะของตนเองที่มีอยู่ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ควรมีการเสริมสร้างศักยภาพในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการเน้นพัฒนาการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และตระหนักต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคดิจิทัล

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษา ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แต่ก็ควรมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน บนพื้นฐานสมรรถนะที่ชัดเจนและตรงกับความต้องการของผู้รับการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น โดยอาจจัดให้มีกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงาน โดยอาจส่งเสริมจากการจัดกิจกรรม หรือโครงการที่เน้นการสร้างเสริมสมรรถนะและนำมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานประจำปี อันจะนำไปสู่ความต่อเนื่องในการพัฒนาและความยั่งยืนในระดับองค์กร

2) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี เนื่องจากเป็นสมรรถนะด้านที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด เช่น หน่วยงานควรจัดให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการใช้บริการของหน่วยงานอยู่เสมอ จัดระบบการให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการ และจัดรูปแบบระบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ ทั้งนี้ควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้นับสนับสนุนในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เช่น แอปพลิเคชันต่างๆ เป็นต้น

3) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม เนื่องจากเป็นสมรรถนะด้านที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด เช่น หน่วยงานควรพัฒนาการสร้างสัมพันธภาพและสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นในส่วนของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เช่น ชี้แจงให้สมาชิกในทีมเข้าใจบทบาทที่ตนเองได้รับและบทบาทของสมาชิกคนอื่น ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมแสดงความสามารถอย่างเต็มศักยภาพและเต็มใจที่จะช่วยกันปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ โดยไม่มีการแข่งขันกัน เปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย มีการชี้แจงให้บุคลากรมีความเข้าใจเป้าหมายอย่างชัดเจน

มีการสร้างสรรค์การทำงานเป็นทีมร่วมกันพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับการพัฒนาการทำงานเป็นทีม โดยจัดรูปแบบ โครงสร้างการประสานงานที่ดี สนับสนุนการสร้างร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นต้น

4) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากเป็นสมรรถนะด้านที่บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ให้ความสำคัญในการพัฒนาเพิ่มขึ้นสูงที่สุดในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อีกทั้งมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน หน่วยงานจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะเป็นอย่างยิ่ง โดยบรรจุแนวทางพัฒนาไว้อย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมและชัดเจนในแผนงาน โครงการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานและให้การสนับสนุนการดำเนินการและงบประมาณอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรจัดกิจกรรมหรือหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยี ด้านภาษาอังกฤษ อีกทั้งต้องสนับสนุนให้เกิดการเน้นพัฒนาสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมควบคู่กันไป เพราะคุณธรรม จริยธรรม เป็นรากฐานของพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่บุคคลจะปฏิบัติงานให้องค์กรว่าจะลุล่วงและประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

5) หน่วยงานภาครัฐ ควรมีการศึกษาแนวทางหรือเพิ่มระดับความร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชน เพื่อยกระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีให้มีความชัดเจนทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชี หน่วยงานภาครัฐ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล เป็นการศึกษาภาพรวมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างหลากหลายกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรอย่างกว้างขวาง และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ทราบถึงประเด็นและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านสมรรถนะต่อไป

2) ควรศึกษาสมรรถนะของบุคลากรในภาคส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาคเอกชน ภาครัฐวิสาหกิจ เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรแต่ละองค์กร รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะ เพื่อจะใช้เป็นแนวทางหรือเพิ่มความร่วมมือระหว่างองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงในด้านสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กมลฤ สันตะจักร์. (2560). *ศึกษาคณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (เอกสารเผยแพร่). (2559). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2559 - 2561)*. สืบค้น 16 พฤษภาคม 2562, จาก <http://mdes.go.th>
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเศรษฐกิจและสังคม*. สืบค้น 16 พฤษภาคม 2562, จาก <http://mict.go.th>
- เกรียงไกร ภูวนิชย์ ประสงค์, ปราณิตพลกรัง, และกุลธร เกษมสันต์. (2557). การสำรวจและวิเคราะห์เชิงประจักษ์ด้านความเหลื่อมล้ำของสมรรถนะบุคลากรทางด้านไอซีทีในหน่วยงานภาครัฐสำหรับสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล. *The Eleventh National Conference on Computing and Information Technology*, 541-546.
- เกษรา โชติช่วง. (2554). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมืองจังหวัดยะลา*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2562, จาก <http://narinet.sut.ac.th>
- ขนิษฐา นิลรัตนานนท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 12(33), 25-35.
- ขนิษฐา จันทรแต่งผล. (2559). *การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อก้าวสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2562, จาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55920148.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/55920148.pdf)
- คมกริช นันทะโรจพงษ์, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, และนลินินัฐ ดีสวัสดิ์. (2560). เครื่องมือการพัฒนาองค์การในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลสำหรับการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*, 12(2), 23-32
- จอมภัก จันทะคัด. (2561). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*, 7(1), (มกราคม – มิถุนายน 2561)
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996).



- เจียง เกาซิด. (2554). *สมรรถนะและคุณภาพบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ในทัศนะของนายจ้าง*.  
 สืบค้น 23 พฤษภาคม 2562, จาก <http://dpu.ac.th/dpurc/research-289>
- ญาณี ล้วนประเสริฐ. (2552). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา  
 สำนักงานเขตพื้นที่สงขลาเขต 3*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2562, จาก <http://kb.tsu.ac.th>
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพร เปรมศักดิ์. (2557). *สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. สืบค้น 17 พฤษภาคม 2562,  
 จาก [http://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2557/F\\_Nattaporn\\_Permsak2557.pdf](http://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2557/F_Nattaporn_Permsak2557.pdf)
- คณีย์ เทียนพุด. (2546). *Core Human Competencies : ความสามารถ ปัจจัยชัยชนะของธุรกิจและคน*.  
 กรุงเทพฯ : นาโกต้า จำกัด.
- ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552). *การศึกษารูปแบบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ  
 ในสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ*. สืบค้น 20 พฤษภาคม 2562,  
 จาก <http://161.246.14.22/research/index.php/research/2552/Income2552/--->
- ธนิษฐา ชิวพัฒน์พันธุ์. (2558). *สมรรถนะของพนักงานบัญชีในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่  
 จังหวัดนนทบุรีตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชี*. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 10(2), 141-152.
- ธัญวรินทร์ นาคสุรินทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี  
 ในประเทศไทยกับเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจการสื่อสารใน  
 ประเทศไทย (ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- นภัศวรณ เกียรติวุฒิกาญจน์ และสำเร็จ อ่อนสัมพันธุ์. (2554). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ของ  
 เลขาธิการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตการจันบุรี*. *วารสารการ  
 บริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 2(1), 96-98.
- นรวัฒน์ ชุตินวงศ์. (2554). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในประเทศไทย*.  
*วารสารบริหารธุรกิจ*, 34(130), 47-58.
- นฤมล สุมรรคา. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมของบุคลากรทางบัญชีเพื่อรองรับประชาคม  
 เศรษฐกิจอาเซียน: กรณีศึกษาสถานประกอบการ จังหวัดสระบุรี*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562,  
 จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/>
- นิตยา ปินดาวงศ์. (2558). *ความพร้อมของนักศึกษาที่มีผลต่อแนวคิดประชาคมอาเซียนของ  
 นักศึกษา: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง*.  
 สืบค้น 23 พฤษภาคม 2562, จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/>

- บุญชุม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญญาภา เอกวัตร และพิชญ์ เฉลิมวัฒน์. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 293.
- ปราณี คะหาราช. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและการคลัง ตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 1(2), 56
- ปาริฉัตร หิรัญสาย. (2559). *สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร บริบทธนาคารพาณิชย์ไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ. (2554). *สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี : มุมมองของผู้บริหารงานสายบัญชีในเขตอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรนารี โสภานุตร. (2555). *แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรมสาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชรมัย แก้วบรรจง. (2557). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน สำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13*. สืบค้น 27 พฤษภาคม 2562, จาก <http://kb.tsu.ac.th/jspui/handle/123456789/3175>
- พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดภาค 1. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ*, 2(3), 55-61.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2548). *คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการบัญชีที่องค์กรและผู้รับผิดชอบงานด้านบัญชีพึงประสงค์* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภชพน เชื้อมทอง. (2556). *การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ยุวลักษณ์ จันทสุวรรณ. (2558). *การพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม*. *วารสาร มทร.อีสาน ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 2(1), 33.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2548). *ขีดสมรรถนะ : การบริหารทรัพยากรบุคคล*. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 5(5), (เม.ย. - มิ.ย. 48).

วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์, เยาวภรณ์ เลิศกุลทานนท์, และรัตนภรณ์ ชาตวิงศ์. (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7(2), 27.

วราเดช จันทรร. (2540). *รัฐประศาสนศาสตร์ ขอบเขตในทศวรรษใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สหายบล็อกและการพิมพ์.

วรากรณ์ สามโกเศศ. (2558). *Digital Economy*. สืบค้น 15 พฤษภาคม 2562, จาก <https://ega.or.th/th/content/890/876/>

วริษา ปานปรุง, ทิวดี มณีโชติ, และนัฐพงษ์ ส่งเนียม. (2018). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีที่มีต่อคุณลักษณะของนักบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0. *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 2 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2018”*, 694-702

วศินี หนูนกดี, อัจฉราพรรณ โพธิชัย, และฐิติพร คุณกรศิริ. (2560). การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านสมรรถนะของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง ของหน่วยงานภาครัฐในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 13(2), 173.

วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สร้ชชนุ บุญวุฒิ และไพฑูรย์ อินตะขัน. (2559). *ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักบัญชียุคใหม่ภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้น 23 พฤษภาคม 2562, จาก <http://www.mgts.lpru.ac.th/journal/index.php/mgts/article/view/279/117>

สังเวียน นิ่มนวล. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะหลักที่มีผลต่อความก้าวหน้าด้านอาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวกระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. *วารสารสหวิทยาการวิจัย. ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 7(1).

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ*. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2562, จาก <http://ocsc.go.th>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ*. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2562, จาก <http://ocsc.go.th>

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*.  
 สืบค้น 2 พฤษภาคม 2562, จาก <http://ocsc.go.th>
- คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.สำนักกฎหมาย.(2555). *ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ป.ป.ช.* สืบค้น 2 พฤษภาคม 2562, จาก <http://nacc.go.th>
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*.  
 กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- อมรา ตีรศิริ วัฒน. (2018). การบัญชีดิจิทัลและการเตรียมความพร้อมในการเรียนการสอนนักศึกษาในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2.สืบค้น 15 พฤษภาคม 2562,  
 จาก <http://eprints.utcc.ac.th/6049/>.pdf
- อัจฉรา หล่อตระกูล. (2557). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ.วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์,6(1),183-195.
- อารียา จารุภูมิ. (2559). *การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562,  
 จาก [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5803010031\\_5466\\_4962.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010031_5466_4962.pdf)
- อุมพร บุญทอง. (2559). *การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กรณีศึกษานักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร*. สืบค้น 5 พฤษภาคม 2562,  
 จาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2440/1/umaporn\\_boon.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2440/1/umaporn_boon.pdf)
- เอกอนงค์ คงประสม ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ และวสุ เชาวน์พานนท์. (2554). สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้.วารสารวิจัย มช.(บศ.),11(2).



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

ความพร้อมในด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีหน่วยงานภาครัฐ

ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

นักวิชาการเงินและบัญชีระดับปฏิบัติการ

นักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการ

นักวิชาการเงินและบัญชีระดับชำนาญการพิเศษ

นักวิชาการเงินและบัญชีระดับเชี่ยวชาญ

5. อายุการทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 ปีขึ้นไป









สมรรถนะ	สมรรถนะในปัจจุบัน					สมรรถนะที่ต้องการ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านทักษะการจัดการข้อมูล</b>										
33. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้										
34. สามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้										
35. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและพร้อมใช้ รวมถึงสามารถแสดงผลข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น กราฟรายงาน เป็นต้น										

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ศิรินทิพย์ อันพิมพ์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

รับราชการ ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี  
สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม  
การทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)

