

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าองค์กรต่างเร่งปรับตัว ให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการแข่งขันที่ยิ่งทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการสร้างสมรรถนะให้แก่พนักงานและองค์กรโดยรวม สมรรถนะ หมายถึง สักยภาพ จิตความสามารถซึ่งเป็นลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกมา ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป หากองค์กรใดที่มีสมรรถนะหลัก องค์กรย่อมส่งผลทำให้้องค์การนั้น มีความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน อีกทั้งช่วยสนับสนุนให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายและ การกิจตามท้อง้องค์การ ได้กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ดี การที่จะสร้างสมรรถนะหลัก ใน้องค์การได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในเรื่องสมรรถนะหลัก ทางด้านการจัดการสมรรถนะในงาน รวมถึงสมรรถนะหลัก ของพนักงานรายบุคคลทั้งนี้ เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับงานที่ทำและสอดคล้องกับสมรรถนะหลัก ท้อง้องค์การต้องการ (สุจิตรา ธานันท์, 2552, หน้า 87)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลใน้องค์การ ได้เริ่มขึ้นใน ปีค.ศ.1960 โดยได้มีแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในงานบริหารบุคคลหน่วยงานราชการของสหรัฐอเมริกา (दनัย เทียนพุด, 2546, หน้า 55) ด้วยการกำหนดบนพื้นฐานว่า ในตำแหน่งงานหนึ่งนั้นจะต้องมี พื้นฐานทักษะ ความรู้ ความสามารถ หรือพฤติกรรมนิสัยใดบ้างและอยู่ในระดับใดจึงจะทำให้ บุคลากรนั้นมีคุณลักษณะที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลปฏิบัติงานตรง ตามวัตถุประสงค์ของ้องค์การ หลังจากนั้นแนวคิดเรื่องสมรรถนะได้ขยายผลมายังภาคธุรกิจเอกชน ของสหรัฐอเมริกามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างความสำเร็จให้แก่ธุรกิจอย่างชัดเจน โดย ปี ค.ศ. 1998 นิตยสารฟอร์จูน ฉบับเดือนกันยายน ได้สำรวจความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงกว่า 4,000 คน ใน 15 ประเทศ พบว่า้องค์กรธุรกิจชั้นนำได้นำแนวคิดนี้ไปใช้ในการบริหารมากถึงร้อยละ 67 (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2543, หน้า 11) และการสำรวจของบริษัทที่ปรึกษาด้านการจัดการชื่อ เบรนแอนด์ครอปปानी (Bain & Company) จาก 708 บริษัททั่วโลกพบว่า สมรรถนะหลัก เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือบริหารสมัยใหม่ที่บริษัทนำมาใช้ในการปรับปรุงการจัดการที่ได้รับความพึงพอใจ

อันดับ 3 รองจาก จริยธรรมขององค์การและการวางแผนยุทธศาสตร์ (Corporate Code of Ethics and Strategy Planning) (พสุ เดชะรินทร์, 2546 อ้างถึงในจิตรา สาร, 2550, หน้า, 1)

เมื่อกล่าวโดยรวมถึงความสำคัญของสมรรถนะได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย เช่น Wright (2001 อ้างถึงในพรวิทย์ จันทศิริศิริ, 2554, หน้า, 13-14) ได้สรุปว่าสมรรถนะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นตัวชี้ทิศทางและเป็นตัวชี้วัดความเจริญเติบโตส่วนบุคคลซึ่งเป็นทุนมนุษย์ อันเป็นตัวเสริมหน้าทีในการบริการ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการติดตามงาน และเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำเร็จที่สำคัญขององค์การ ส่วน Meisingers (2003 อ้างถึงในพรวิทย์ จันทศิริศิริ, 2554, หน้า, 13-14) ได้สรุปว่า การเพิ่มสมรรถนะก็คือ การเพิ่มคุณค่า ซึ่งปัจจุบันนี้มนุษย์ต้องเผชิญหน้ากับสิ่งท้าทายใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นความสำเร็จของการปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับสมรรถนะและทักษะเฉพาะ 5 ประการสำคัญ คือ 1. กลยุทธ์ในการช่วยเหลือ 2. ความรู้ทางธุรกิจ 3. ความน่าเชื่อถือในตัวบุคคล 4. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยตรง และ 5. เทคโนโลยีการพัฒนาทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ Morgan and others (2006 อ้างถึงในพรวิทย์ จันทศิริศิริ, 2554, หน้า 13-14) ได้เสนอว่า สิ่งสำคัญและความต้องการสูงสุดในองค์การคือ การบรรลุเป้าหมาย และประเด็นสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายได้ก็คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน Ozcelik and Ferman (2006 อ้างถึงในพรวิทย์ จันทศิริศิริ, 2554, หน้า, 13-14) ได้เสนอว่าสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สิ่งที่ทำทลายขององค์การคือการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างของบุคคล และความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละท้องถิ่นและประเทศอย่างไรก็ตาม หากมีการจัดการที่เหมาะสม สมรรถนะก็จะสามารถสร้างเสริมงานและมีการพัฒนาจนสามารถบรรลุได้ทั้งความต้องการขององค์การและบุคคล

ดังนั้นองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นองค์การหนึ่งที่ขึ้นกับภาครัฐบาล ซึ่งมีรัฐมนตรีที่เป็นตำแหน่งสูงสุดในการบริหารองค์การประกอบด้วย 5 กรมได้แก่ กรมแผนการและการร่วมมือ กรมโฆษณาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ห้องการบริหาร (สำนักงานปลัด) กรมคุ้มครองธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมและศูนย์ฝึกอบรมวิชาการท่องเที่ยว การบริหารบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักนายกรัฐมนตรีและข้อกำหนดของกรมการเมืองศูนย์กลางพรรค ที่ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานของบุคลากรเลขที่ 04/ ก.น.ส.พ เวียงจันทน์ วันที่ 22 เดือน 7 ปี ค.ศ. 2003 พบว่า มาตรฐานของบุคลากรที่กำหนดดังกล่าวยังไม่ได้มีการนำเอาทฤษฎีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรมาเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและมีสมรรถนะที่สูงขึ้นตามภารกิจที่ได้มอบหมาย รวมทั้งเพื่อ

รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ประสบผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการพัฒนาประเทศ และ ภูมิภาคอาเซียนต่อไป ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมีต้นแบบจากการกำหนดสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2552 ที่ได้กำหนดสมรรถนะหลักของข้าราชการไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม ของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร องค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 5 ด้านโดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงาน

คำถามการวิจัย

1. ระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในสมรรถนะหลัก 5 ด้านเป็นอย่างไร
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ของบุคลากรในองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงาน มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

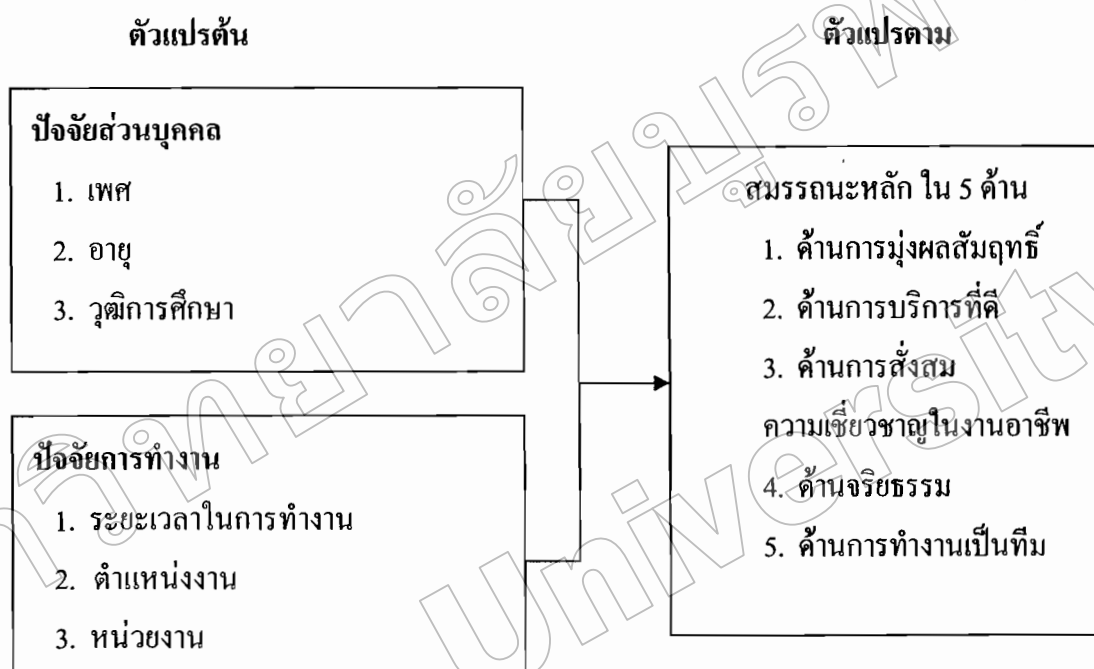
ความคิดเห็นของบุคลากรในองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต่อสมรรถนะหลัก 5 ด้าน จำแนกตาม

1. เพศ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน
2. อายุ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน

3. วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน
4. ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน
5. ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน
6. หน่วยงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร องค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ลาวครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน, 2552)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอให้กับฝ่ายบริหารบุคลากรในการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยลาว
2. ผลการศึกษาคือประโยชน์ต่อการพิจารณาวางแผนพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยลาวให้เป็นอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ
3. ผลการศึกษาคือการศึกษาค้นคว้าให้กับองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยลาว องค์การของภาครัฐบาลแผนกท่องเที่ยวที่อยู่ต่างจังหวัด และบรรดาหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการนำไปเป็นต้นแบบ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 5 กรม รวมจำนวนบุคลากร 119 คน
2. ตัวแปรต้นประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน ที่ปฏิบัติงาน และหน่วยงาน
3. ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 20 กรกฎาคม 2554- 3 สิงหาคม 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หมายถึง องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บุคลากร หมายถึง บุคลากร ผู้ดำรงตำแหน่ง อธิบดีกรม รองอธิบดีกรม หัวหน้าแผนก รองหัวหน้าแผนก หัวหน้าหน่วยงาน รองหัวหน้าหน่วยงาน และ วิชาการที่สังกัดอยู่ขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของบุคลากรในองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยจำแนกเป็นวุฒิการศึกษาระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท

ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สมรรถนะ หมายถึง ขีดความสามารถ ศักยภาพและความสามารถ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างสรรค์งานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นในองค์การ

สมรรถนะหลักเป็นสมรรถนะที่ทุกคนในองค์การต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรขององค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต่อสมรรถนะใน 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วน รัฐบาลกำหนดยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตาม เป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความขวนขวาย สนใจ ใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริม พัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ พัฒนาค้นเองอย่างต่อเนื่องอีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและ เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของบุคลากรในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลัก กฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของ ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพ

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์การ โดยผู้ปฏิบัติงานมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใช้ในฐานะหัวหน้าทีมและ ความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม