

# ความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ<sup>1</sup>

## NEEDS FOR DEVELOPMENT OF PERSONNEL

### CHAIYAPHUM PROVINCIAL EMPLOYMENT OFFICE

นวพันธ์ ออาจพลไทย<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ จำแนกเป็นกลุ่มผู้บังคับบัญชาจำนวน 5 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 19 คน รวมทั้งหมด 24 คน และเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ใช้แบบสัมภาษณ์ลักษณะกึ่งโครงสร้าง เป็นเครื่องมือ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายความต้องการพัฒนา แนวทางการพัฒนาตนเอง

ผลงานวิจัยค้นพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชาและบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติ ส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ มีความต้องการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะ เพื่อให้ตนเองมีความสามารถมากขึ้น ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ และเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดียิ่งขึ้นจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ

#### Abstract

The objective of this research was to study the development needs of personnel of Chaiyaphum Provincial Employment Office's officers. Qualitative studies are used to achieve such objectives and we used a Purposive sampling for some officers of Chaiyaphum Provincial Employment Office. We classified them into 2 groups. One group contained 5 superiors and another one group contained 24 officers to collect data at once through a semi-structured interview that contained closed-ended questions and open-ended questions. Then, the data obtained from the interviews were analyzed to explain development needs and guidelines for self-development.

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดชัยภูมิ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The research found that most of the people in these two groups have the same thoughts, about improving knowledge and skills to make them more capable of affecting career advancement and providing service recipients with better services from Chaiyaphum Provincial Employment Office.

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า การพัฒนาองค์กรโดยให้บุคลากรขององค์กรได้รับการพัฒนา มีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งในองค์กรภาครัฐหรือองค์กรเอกชน เพราะจะช่วยให้ องค์กรมีผลผลิตเพิ่มขึ้นและสามารถพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ตัวบุคลากรผู้ได้รับการพัฒนา ยังได้รับความรู้ หรือแนวความคิดใหม่ ๆ ท้นต่อความเจริญก้าวหน้าของยุคโลกาภิวัตน์ สามารถเสริมความรู้ และทักษะในการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากร

การที่องค์กรใดจะมีบุคลากรที่มีศักยภาพ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยต้องคำนึงถึง ความสอดคล้องกับสถานการณ์ หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในการบริหารองค์กร ในยุคปัจจุบันภายใต้เงื่อนไขของสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแส โลกาภิวัตน์ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจาก การบริหารองค์กรทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จะต้องอาศัยทรัพยากร พื้นฐานที่ให้ความสำคัญทางการ บริหารที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ เงิน บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และ วิธีการจัดการหรือหลัก 4M's (Men Money Materials Management) ซึ่งในองค์กรทุกประเภท ย่อมหวังให้มีการใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือภาคเอกชนที่มุ่งเน้นกำไร โดยเฉพาะ การใช้ประโยชน์สูงสุดจากบุคลากร ที่เป็นทรัพย์สินที่ไม่มี การเสื่อมราคาตามระยะเวลาเหมือนทรัพย์สินอื่น เพราะบุคลากรแต่ละคนจะมีมูลค่าในตัวเอง อีกทั้งจะเพิ่มมากขึ้นตามประสบการณ์ และจะเป็นกำลังสำคัญ ในด้านต่าง ๆ ขององค์กร แม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก หรือมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย หากขาดบุคลากรที่มี ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมเข้าทำหน้าที่ในด้านต่าง ๆ แล้ว ย่อมจะส่งผลให้การ ดำเนินงานขององค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา

ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการโดยอาศัยหลักทางจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ เช่น การจูงใจ การเรียนรู้ ความพึงพอใจในงาน และการเสริมแรง เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ทัศนคติที่ดีและความรู้สึกร่วมในเป้าหมายขององค์กรขึ้นในหมู่สมาชิก โดยการสร้างบรรยากาศที่เปิดเผย ให้สมาชิก ในองค์กรมีความเชื่อใจกันและมุ่งสนับสนุนการทำงานของกันและกัน เน้นการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในกระบวนการที่มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มสมรรถนะให้บุคลากร

ภายในองค์กรมีความรู้ มีทักษะ มีคุณลักษณะ อันจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนความก้าวหน้าในอาชีพของตัวบุคลากร

ในปัจจุบันสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิมีบุคลากรปฏิบัติงาน 25 คน รองรับการปฏิบัติงาน จัดหางานให้แก่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นงานในประเทศ หรืองานในต่างประเทศ การควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทจัดหางาน การคุ้มครองคนหางาน การแนะแนวอาชีพ การส่งเสริมการประกอบอาชีพ อิสระ การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว และการบริหารงบประมาณที่ได้รับจัดสรร รวมไปถึงงานสนับสนุนนโยบายหรืองานของจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งในบางครั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางานในเขตพื้นที่จังหวัดชัยภูมิเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่จำกัด ผู้บริหารของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิมีความจำเป็นต้องหมุนเวียนงานให้บุคคลกรของสำนักงานปฏิบัติงานได้ในหลากหลายภารกิจ จึงเป็นผลให้บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิต้องพัฒนาทักษะและมีทัศนคติที่พร้อมต่อการปฏิบัติงานหลายด้านในภารกิจของกรมการจัดหางานและการสนับสนุนงานด้านอื่น ๆ ของกระทรวงแรงงาน

## คำถามในการวิจัย

ความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิเป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนากุศลกรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการในการพัฒนากุศลกรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางการพิจารณาเสนอแนะความเห็นในการพัฒนากุศลกรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
2. ความหมายของความต้องการ
3. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากุศลกร
5. ภารกิจหลักและโครงสร้างการบริหารของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### รูปแบบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ เป็นการ วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ โดยใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลตามนโยบายของหน่วยงาน รวมไปถึงการศึกษาปัญหาหรือข้อขัดข้องในการดำเนินการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาถึงความต้องการของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิที่จะพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้คือ บุคลากรผู้ซึ่งลักษณะงานมีส่วนหนึ่งส่วนใดเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือตามภารกิจของกรมการจัดหางาน อันเป็นภารกิจหลักของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 24 คน ดังนี้

ส่วนงาน	ประเภทบุคลากร	จำนวน
1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ข้าราชการ	4
	ลูกจ้างประจำ	2
	ลูกจ้างชั่วคราว	1
	พนักงานจ้างเหมา	1
2. กลุ่มงานส่งเสริมการมีงานทำ	ข้าราชการ (หัวหน้ากลุ่มงาน)	1
2.1 ฝ่ายจัดหางานในประเทศ	พนักงานราชการ	1
	พนักงานจ้างเหมา	3
2.2 ฝ่ายแนะแนวอาชีพ	ข้าราชการ	1
	พนักงานราชการ	2
2.3 ฝ่ายจัดหางานต่างประเทศและคุ้มครองคนหางาน	ข้าราชการ	2
	ลูกจ้างชั่วคราว	2
	พนักงานจ้างเหมา	1
2.4 ฝ่ายควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว	พนักงานราชการ	1
	ลูกจ้างชั่วคราว	1
	พนักงานจ้างเหมา	1
	รวม	24

## 2. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล และหลังเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละช่วงดำเนินการ ดังนี้

2.1 ช่วงก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการวางแผนและเตรียมความพร้อมก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลจริง โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เกี่ยวกับ โครงสร้างบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ชัยภูมิ ลำดับการบังคับบัญชาของสำนักงานฯ ทำเนียบจัดหางานจังหวัด รวมไปถึงนโยบายและแผนการพัฒนากุศลกรของกรมการจัดหางาน

2.2 ช่วงระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นวิธีหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการสนทนาพูดคุยตามประเด็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อค้นหาและทำความเข้าใจปรากฏการณ์ ประสบการณ์ และมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นเกี่ยวกับการพัฒนากุศลกร โดยได้นำแนวทางของชาย โพธิธิตา (2562) มาใช้ในการสัมภาษณ์ ดังนี้

- (1) เน้นศึกษาปรากฏการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง
- (2) ให้ความสำคัญกับข้อเท็จจริงของผู้ตอบ
- (3) มุ่งหาข้อมูลเชิงคุณภาพที่แสดงออกมาในลักษณะคำพูดมากกว่าจำนวน
- (4) เน้นข้อมูลเชิงลึกเพื่อให้ได้คำตอบว่าอะไร และอย่างไร
- (5) เน้นการเจาะลึกในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเฉพาะเป็นหลัก
- (6) ไม่สร้างกรอบคำตอบและการตีความล่วงหน้า และ
- (7) มีประเด็นหรือแนวคำถามสัมภาษณ์ที่สามารถเพิ่มเติมได้ขณะสัมภาษณ์

ซึ่งในการสัมภาษณ์ ได้แบ่งผู้ถูกสัมภาษณ์เป็น 2 กลุ่ม และให้แต่ละกลุ่มใช้คำถามที่ต่างกันในส่วน ดังนี้

บุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้าฝ่าย ใช้คำถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดและลักษณะงานของผู้บังคับบัญชา คำถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาของบุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา และคำถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาของบุคลากรซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาจากมุมมองของผู้บังคับบัญชา

บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ใช้คำถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดและลักษณะงานของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย และคำถามเพื่อให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาของบุคลากรระดับผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย

2.3 ช่วงหลังเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ผลการสัมภาษณ์เบื้องต้นกลับไปยังผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ยืนยันความถูกต้องของเนื้อหา ภายหลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูล

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพสามารถดำเนินการไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และยังสามารถทำได้ทันทีที่เก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลที่ได้ในระยะแรกจะบอกทิศทางในการเก็บรวบรวม ข้อมูลในระยะต่อไป รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงประเด็นข้อคำถาม โดยใช้วิธีการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ Miles & Huberman (1994) ดังนี้

3.1 การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เป็นการกระทำให้อข้อมูลเป็นระเบียบทั้งในด้านกายภาพและด้านเนื้อหา โดยการถอดเทปให้อออกมาในรูปแบบสัมภาษณ์เป็นรายกรณี พร้อมจัดเก็บข้อมูลสำรองอย่างน้อย 1 ชุดในคอมพิวเตอร์ จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหา ก่อนนำข้อมูลดิบนี้ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อ

3.2 การสร้างรหัส และการเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ของข้อมูล (Coding and Finding Relation) เป็นขั้นตอนที่เริ่มต้นจากการอ่านบทสัมภาษณ์หรือข้อมูลดิบให้เข้าใจ จากนั้นลงรหัสหรือติดป้ายชื่อข้อมูลที่ปรากฏในบทสัมภาษณ์ ซึ่งรหัสที่ให้ได้กำหนดรหัสล่วงหน้า (Deductive Coding) ที่สร้างรหัสจากคำถามการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคิดทฤษฎี และประสบการณ์ของผู้วิจัย เมื่อให้รหัสหรือติดป้ายชื่อครบทุกกรณีตัวอย่างที่สัมภาษณ์แล้ว ในขั้นต่อไป ผู้วิจัยจึงรวมรหัสที่เหมือนกันไว้ด้วยกันเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดระเบียบเข้าด้วยกันตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.3 การหาข้อสรุป โดยตีความหมายของข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงข้อมูล รวมถึงการตรวจสอบว่าข้อสรุปหรือความหมายที่ได้นั้นมีความถูกต้องน่าเชื่อถือเพียงใด ข้อสรุปและสิ่งที่ตีความออกมานั้นจะอยู่ในรูปของคำอธิบาย กรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาวิเคราะห์ซึ่งในขั้นตอนนี้จะกระทำด้วยการวิเคราะห์ข้ามกรณี (Cross-Case Analysis) โดยใช้รหัสเป็นเครื่องมือในการหาข้อสรุปว่ามีกรณีที่แสดงข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน หรือต่างกันเพื่อหาข้อสรุปที่ได้มาจากภาพรวมส่วนใหญ่ของกรณีศึกษาที่เห็นตรงกัน โดยนำแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล แบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) ของ Stake (1995) ดังนี้

1) ค้นหาค้นหาข้อสรุปผลรวม (Categorical Aggregation) เป็นวิธีการสืบค้นหา ความหมายรวมของข้อมูลย่อยหลายหน่วย โดยมุ่งเน้นค้นหาความหมายรวมที่เผยออกมาจากกรณีตัวอย่างหรือเหตุการณ์เฉพาะที่สนใจจำนวนหลายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลจากสถานที่ศึกษาวิจัยที่เก็บรวบรวมมาได้ ในสภาวะการณ์ที่แตกต่างกัน

2) การตีความโดยตรง (Direct Interpretation) เป็นวิธีการสืบค้นหาความหมายของข้อมูลเฉพาะในส่วนที่มีลักษณะเด่นเป็นพิเศษ กล่าวคือ วิธีการนี้มุ่งค้นหาความหมายที่เผยมาจากกรณีตัวอย่างหรือเหตุการณ์เฉพาะที่สนใจเพียงเหตุการณ์เดียว อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยและบริบทของกรณีศึกษาเป็นหลัก

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

### 1. ความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ

#### 1.1 ความต้องการพัฒนาองค์ความรู้

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 14 คน จาก 24 คน มีความต้องการพัฒนาองค์ความรู้ของตน ซึ่งจำแนกเป็น บุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 11 คน แม้ว่าบุคลากรบางรายจะมีความต้องการพัฒนาองค์ความรู้ที่นอกเหนือจากขอบเขตงานของตนเอง อาทิ ต้องการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการสอบเข้ารับราชการ แต่ก็ถือได้ว่าเป็นความต้องการพัฒนาองค์ความรู้ แตกต่างกันไปเพียงเป้าหมายของการพัฒนา

#### 1.2 ความต้องการพัฒนาทักษะ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน จาก 24 คน มีความต้องการพัฒนาทักษะ โดยทั้ง 5 คน เป็นบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติ เมื่อพิจารณาไปถึงรายละเอียดของความต้องการดังกล่าว เช่น ความต้องการพัฒนาทักษะการบันทึงข้อมูลเพื่อการรับเรื่องร้องทุกข์ของคณาธิการ ความต้องการพัฒนาทักษะการหาข่าวด้านแรงงานต่างด้าว จะเห็นได้ว่า ความต้องการดังกล่าวเป็นกรณีที่บุคลากรนั้นมีองค์ความรู้ในเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการพัฒนานั้นอยู่แล้ว หรือเป็นงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่บ้างแล้ว เพียงแต่บุคลากรมีความต้องการเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่ให้มีทักษะที่สูงขึ้น และยังสามารถใช้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายหรือหมุนเวียนงานให้บุคลากรทำงานทดแทนกันได้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการพัฒนาทักษะเดิมให้ทันองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ทักษะใหม่เพื่อที่จะให้คนสามารถทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมได้ หรือกระบวนการในการฝึกฝนบุคลากรเพื่อให้ทำงานที่ต่างไปจากเดิมได้

#### 1.3 ความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน จาก 24 คน มีความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก ซึ่งจำแนกเป็นบุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชาจำนวน 2 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 3 คน โดยในรายละเอียดของความต้องการดังกล่าว บุคลากรกลุ่มนี้

ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรด้วยกัน เพื่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติ การสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชาของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิจำนวน 5 คน พบว่า บุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คน มีความต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาองค์ความรู้ และจำนวน 2 คนต้องการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาทักษะ แสดงให้เห็นว่าความต้องการในมุมมองของบุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชาและมุมมองของบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 2. แนวทางการพัฒนาตนเอง

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาตนเองได้ตามลำดับ ดังนี้

### 2.1 การฝึกอบรม

บุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 12 คน มีความเห็นว่าการเข้ารับการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญนั้น เหมาะสมที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และผู้ใต้บังคับบัญชา จึงสรุปได้ว่า บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 15 คน จาก 24 คน ต้องการให้การฝึกอบรมเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง

### 2.2 การสอนงาน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน จาก 24 คน แบ่งเป็น บุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 2 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติ จำนวน 4 คน มีความเห็นว่าการสอนงาน โดยผู้บังคับบัญชานั้น เหมาะสมที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง

### 2.3 การหมุนเวียนงาน

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน จาก 24 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติ ทั้งหมด มีความเห็นว่าการหมุนเวียนงานนั้น เหมาะสมที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง

นอกจากนี้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชาปรากฏว่า บุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 คน จาก 5 คน เห็นว่า การหมุนเวียนงานเป็นแนวทางที่เหมาะสมจะใช้ในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนบุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 1 คน เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นแนวทางที่เหมาะสม

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงมุมมองของผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติต่อแนวทางการพัฒนาซึ่งยังมีความแตกต่างกันที่บุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติโดยใช้แนวทางการหมุนเวียนงาน แต่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่จะใช้เป็นแนวทางการพัฒนาตนเอง เมื่อพิจารณาต่อไปในรายละเอียดที่บุคลากรทั้งสองกลุ่มมีมุมมองต่อแนวทางการพัฒนาต่างกัน จะเห็นได้ว่า ตัวบุคลากรกลุ่มผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คน จาก 5 คน ก็เลือกการ



ฝึกอบรมเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะของตัวเองเช่นเดียวกับบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติ แต่สาเหตุที่ใช้แนวทางการหมุนเวียนงาน เนื่องจากตัวผู้บังคับบัญชาสามารถคาดการณ์ได้จากประสบการณ์ว่า การปรับเปลี่ยนโครงสร้างอัตรากำลังของสำนักงานฯ มีการเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยด้านงบประมาณที่กรมการจัดหางานต้องพิจารณา ดังนั้น การฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญซึ่งโดยปกติต้องใช้งบประมาณรองรับจะมีความเหมาะสมน้อยกว่าการหมุนเวียนงานที่จะรองรับการให้บริการประชาชนได้ทันที อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่างมีมุมมองว่าแนวทางการฝึกอบรมจะช่วยเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้ และพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งจะสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไปจนถึงความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. เชนนโยบาย

การใช้แนวทางการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ของกรมการจัดหางาน ซึ่งกรมการจัดหางานมีเป้าหมายให้ข้าราชการสังกัดกรมการจัดหางานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีกรอบแนวทางในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ อันจะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะและศักยภาพในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความต้องการขององค์กร แนวทางดังกล่าวเป็นแนวทางที่เหมาะสมกับบุคลากรทุกคนในสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ เนื่องจากเป็นแนวทางที่หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาจะได้ทำความเข้าใจหรือทำความเข้าใจกันในเรื่องที่ว่าบุคลากรแต่ละรายมีความต้องการพัฒนาในด้านใด ทำให้ได้ทราบที่มาของปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยมีการติดตามการพัฒนาเป็นระยะ และสามารถประเมินผลได้

### 2. เชนปฏิบัติ

การประชุมภายในสำนักงานฯ ควรให้มีการถ่ายทอดงานระหว่างฝ่ายเป็นระยะ ให้บุคลากรแต่ละฝ่ายได้นำเสนอการทำงาน หรือเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติงาน ให้บุคลากรมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความเห็นหรือประสบการณ์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น และจะทำให้บุคลากรมีความพร้อมในการหมุนเวียนงานเมื่อจำเป็น

### 3. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิ ในครั้งนี้ ยังมีได้ศึกษาในประเด็นอื่น ๆ อาทิ การสนับสนุนจากกระทรวงแรงงาน การสนับสนุนจากกรมการจัดหางาน หรือการสนับสนุนจากจังหวัด ส่งผลให้งานวิจัยไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนในส่วนนี้ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมเพื่อให้มีครอบคลุมทั้งส่วนของตัวบุคลากรและองค์กร

3.2 เนื่องจากการศึกษาความต้องการพัฒนาของบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดชัยภูมิในครั้งนี้ ใช้รูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน เท่านั้น ทำให้มีเพียงข้อมูลเชิงลึก อีกทั้งยังไม่สามารถนำข้อเท็จจริงจากข้อมูลที่ได้นั้น ไปใช้อ้างอิงในมุมมองกว้างได้ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งต่อไป ควรขยายการการศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงผสม โดยศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพได้ อีกทั้งยังสามารถพิจารณาที่ทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานจัดหางานจังหวัดในหลายจังหวัดที่มีปริมาณงานหรือลักษณะงานใกล้เคียงกัน

### **บรรณานุกรม**

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการจัดหางาน (2565) แนวทางการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ของกรมการจัดหางาน

สำนักงาน ก.พ. (2563) คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ค้นข้อมูลเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2566 เข้าถึงได้จาก <https://www.ocsc.go.th/civilservice#gsc.tab=0>

พาริดา สุริยะพงษ์ไชย. (2564). ความต้องการพัฒนาตนเองพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาภาคเอกชน กลุ่มธุรกิจเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ดวงใจ ตะกรุดทอง. (2555). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร คณะโบราณคดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

บุญส่ง ลีละชาติ (2559) ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พรรณพนัช มีสุข ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสุราษฎร์ธานี วารสารวิจัยรำไพพรรณี ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน - ธันวาคม 2563

นิวัฒน์ รังสร้อย (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ชญัญชนาธร ชญัญชญญาธารักษ์ (2561) การศึกษาสภาพและแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยพะเยา

แสงเดือน เรือนคำ และพิชิต รัชตพิบูลภพ (2564) ความต้องการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

วิลาวรรณ แซ่เจ็ง (2561) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของบุคลากรในหน่วยงานคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ