

ความพร้อมของวิศวกรไทยในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์เพื่อรองรับการเปิดเสรี  
แรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ระวีวรรณ มั่นคง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
สิงหาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาในปัจจุบัน เป้าหมายและแนวทางการปรับปรุงเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าของ สปป. ลาว โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ คำถามถึงโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์ เกี่ยวกับการพัฒนาและบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า

ส่วนที่ 3 สัมภาษณ์ เกี่ยวกับเป้าหมายในการพัฒนาและบริหารจัดการบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 4 สัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางปรับปรุง เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในการพัฒนาและบริหารจัดการบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม นอกจากนี้ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ได้สัมภาษณ์บุคลากรชั้นหัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนก ผู้ที่รับผิดชอบหน้าที่ต่าง ๆ ภายในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า จำนวน 10 คน จาก 5 กรม ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่อุ่มตัว

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้กระบวนการทางการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการพิจารณาประเด็นที่สำคัญ ตีความหมายพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญนำมาจัดกลุ่ม (Theme and Sub-theme)

### สรุปผลการวิจัย

คุณลักษณะทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น เพศชาย 9 คน เพศหญิง 1 คน ประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 6-15 ปี และช่วงอายุอยู่ระหว่าง 33-47 ปี

ระดับการศึกษาตั้งแต่วุฒิปริญญาตรี ถึง ปริญญาโท และระดับตำแหน่งขั้นหัวหน้าแผนกขึ้นไป การรับรู้ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าในปัจจุบัน

### ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า

1. จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับแผนก พบว่า หมวดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ พบว่า ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากรส่วนมากยังไม่เพียงพอต่อบทบาทหน้าที่ของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าในปัจจุบัน กล่าวคือ บุคลากรใหม่ ซึ่งมีอัตราส่วนมากที่สุด ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานหรือเรียนจบในวิชาที่ไม่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น กระทรวงจึงต้องเร่งพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ขาดการฝึกอบรม การอบรมไม่ต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการขาดงบประมาณสนับสนุน เพราะในระยะเวลาที่ผ่านมา การถ่ายทอดความรู้หรือการอบรมต่าง ๆ จะต้องอาศัยงบประมาณของรัฐเท่านั้น ซึ่งทำให้ขั้นตอนและระบบการอบรมไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ได้ผลเท่าที่ควร ส่งผลให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ

3. ด้านการประเมินความรู้ จากการให้การสัมภาษณ์ พบว่า ผู้ให้การสัมภาษณ์ กล่าวถึงการประเมินความรู้ซึ่งใช้เวลาและระยะเวลาการประเมินนานเกินไปทำให้การประเมินคุณภาพของบุคลากรไม่ได้รับประสิทธิภาพ

4. ด้านวิชาเฉพาะของบุคลากร ยังพบว่าบุคลากรบางกรม บางหน่วยงาน ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานอันเนื่องมาจาก การเข้าทำงานไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ได้เรียนมา อันจะทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้าไม่ได้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษากลุ่มประเทศอาเซียนยังมีจำกัด โดยเฉพาะภาษาอังกฤษบุคลากร โดยทั่วไปพบว่า ยังไม่เก่ง เรียนมาแล้วแต่ไม่ได้ใช้ สำหรับภาษากลุ่มประเทศอาเซียนพบว่า มีบุคลากรรู้ภาษาไทยและภาษาเวียดนามจำนวนมาก เพราะบุคลากรจำนวนดังกล่าวส่วนมาก เรียนมาจากประเทศไทยและประเทศเวียดนาม

6. การจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า การจัดการเรื่องการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการพบว่า กระบวนการประสานงานยังชักช้า อุปกรณ์รับใช้ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นต้น ระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่ทันสมัยเท่าไร

7. กลุ่มผลรับจากการดำเนินงาน

8. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานจากการสัมภาษณ์ จำนวน 10 คน จาก 5 กรม

ในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน พบว่า ปัจจุบันการรับบุคลากรเข้ามาทำงานยังไม่ตรงกับ

สาขาวิชาเฉพาะที่ได้เรียนมา ซึ่งมันจะทำให้มีอุปสรรคในการทำงาน พร้อมนั้นยังพบว่าบุคลากรยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน

9. มิติทางด้านคุณภาพในการให้บริการ ทางด้านอุปสรรคพบว่า ยังมีการต่อว่าจากลูกค้าผู้มารับการบริการเป็นบางครั้ง อันเนื่องมาจากการให้บริการไม่เป็นระบบ เครื่องมือรับใช้ในการให้บริการยังไม่เพียงพอ ขาดการประสานงานภายในหน่วยงานกันเอง

10. มิติด้านการพัฒนาองค์ จากการสัมภาษณ์จากเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนกและรองหัวหน้าแผนก พบว่า ปัญหาในการพัฒนาองค์กรในปัจจุบันยังมีลักษณะทำงานแบบเคยปฏิบัติ ปฏิเสธผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ผู้ที่มีความรู้ความสามารถยังไม่ได้รับการยอมรับซึ่งจะนำไปถึงการพัฒนาองค์กรช้าและไม่ได้รับประสิทธิผล

#### แนวทางแก้ไขในการพัฒนาบุคลากรในปัจจุบันของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า

1. การถ่ายทอดความรู้และการฝึกอบรม ได้มีแนวทางในการให้มีการจัดอบรมให้มากขึ้น พร้อมกันนั้นก็จัดให้มีการส่งบุคลากรไปยกระดับวิชาเฉพาะต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศ เป็นต้น การจัดให้มีการไปศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับประเทศที่เจริญและพัฒนาแล้ว
2. การเรียนรู้ระบบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พยายามปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ และระบบอินเทอร์เน็ต
3. ความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษากลุ่มประเทศอาเซียน ได้จัดส่งบุคลากรไปยกระดับด้านภาษาอังกฤษในแต่ละระยะ เป็นต้น ได้ส่งไปยกระดับระยะสั้นอยู่ภายในประเทศและต่างประเทศ
4. การจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน การจัดการในการให้บริการแก่ผู้มารับการบริการ พบว่า แนวทางในการแก้ไข คือ การเพิ่มเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปรับแก้กระบวนการบริการที่ชักช้า ปรับแก้ระบบกระบวนการบริการให้เข้าสู่ระบบและถูกต้องกับระเบียบทางราชการวางออก
5. แนวทางการแก้ไขผลรับจากการดำเนินงานในปัจจุบัน
  - 5.1 มิติทางด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน ยกกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรให้สูง โดยการวางแนวทางในการส่งไปเรียนต่อภายในประเทศและต่างประเทศให้มาก
  - 5.2 มิติทางด้านคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ หน่วยงานต่าง ๆ ต้องได้เพิ่มงบประมาณในการซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยเข้าในการทำงาน และยึดถือความเป็นธรรมในการให้บริการ

## เป้าหมายในการพัฒนาและบริหารจัดการบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้การสัมภาษณ์ ได้พูดถึงเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรมากที่สุดต่อการจัดการเรื่องความรู้ คือ เป้าหมายในอนาคตจะต้องได้อบรมเป็นแต่ละระยะ และจะต้องเป็นขั้นตอนอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง พร้อมทั้งยังจัดให้มีแผนการในการยกระดับบุคลากร เป็นต้น การส่งไปเรียนต่อด้านวิชาเฉพาะทั้งภายในและต่างประเทศ

2. ด้านการประเมินความรู้ ต้องได้ทำเป็นแต่ละระยะมีการกำหนดเป้าหมายในการประเมิน และติดตามเป็นแต่ละระยะ

3. การจัดการเรียนรู้ระบบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป้าหมายคือ จะได้มีการจัดสัมมนาให้ทุก ๆ หน่วยงานและบุคลากรภายในกระทรวงมีความเข้าใจและรับรู้ต่อการเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พร้อมนั้นก็ควรได้มีการจัดสรรค้เรื่องงบประมาณ เพื่อจัดทำสื่อโฆษณาเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พร้อมกันนั้นก็ควรมีแผนการในการเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านการร่วมมือเกี่ยวกับอาเซียนมาบรรยายให้กับบุคลากรอีกด้วย

### 4. กลุ่มปฏิบัติการ

ด้านวิชาเฉพาะของบุคลากร จัดบุคลากรในสายงานต่าง ๆ ให้ตรงกับสายวิชาเฉพาะที่ได้เรียนมา กระทรวง ฯ ควรส่งเสริมและให้โอกาสแก่บุคลากรในองค์กร ได้พัฒนาตนเองทั้งภายในและต่างประเทศให้มากที่สุด โดยการสรรหาทุนสนับสนุนจากแหล่งต่าง ๆ ให้มากขึ้น รวมทั้งการสร้างเงื่อนไขและสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาตนเองในที่ทำงานให้มากขึ้น รวมทั้งสร้างและพัฒนาให้กระทรวงเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มากและทั่วถึง

### 5. จัดการกระบวนการปฏิบัติงาน

การจัดการในการให้บริการแก่ผู้มารับการบริการ จะต้องประกอบและอำนวยความสะดวกเครื่องมือที่ทันสมัยเข้าในจุดให้บริการ จัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการ โดยจัดให้มีการไปศึกษาดูงานอยู่หน่วยงานอื่นหรือศึกษาดูงานจากประเทศที่มีการพัฒนาแล้ว

### 6. กลุ่มผลรับจากการดำเนินงาน

6.1 มิติทางด้านประสิทธิผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าต้องมึนโยบายในการสนับสนุนและถือสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม ส่วนรูปแบบในการพัฒนานั้นจะเน้นด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อเป็นอันดับแรก รองลงมาคือการศึกษาปฏิบัติในหน้าที่จริง ได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น และปฐมนิเทศน์/ ศึกษาค้นคว้า เอกสารตามลำดับ

6.2 มิติทางด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ สิ่งแรกต้องพัฒนา คือ ทางด้านคุณสมบัติส่วนตัวในการทำงาน ซึ่งทุกคนควรได้รับการพัฒนาทางด้าน คุณสมบัติศีลธรรม ปฏิบัติ คุณสมบัติของการเป็นรัฐกร รวมทั้งระเบียบการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ควรจะมี ระเบียบการหลาย ๆ อย่างเกี่ยวกับเรื่องของพนักงาน รวมทั้งต้องมีการพัฒนา เรื่องจรรยาบรรณ ในการทำงานทำให้สะดวก ง่ายดาย โปร่งใส ทันสมัย ลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้มาใช้บริการ และต้องมีคุณสมบัติของการเป็นรัฐกร และต้องให้ได้มีการเรียนภาษาต่างประเทศ และความรู้ ทางด้านวิชาการ พร้อมนั้นก็ควรได้รู้กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร

6.3 มิติทางการพัฒนาองค์กร จากการใช้การสัมภาษณ์ พบว่า เป้าหมาย ในการพัฒนาองค์กรอย่างแรกต้องสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรส่งเสริมให้บุคลากร ได้พัฒนาตนเอง และต้องได้ส่งไปยกระดับทางด้านทฤษฎีการเมืองการปกครอง สร้างให้บุคลากรภายในกระทรวงมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมกันนั้นก็สร้างให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยกันระหว่าง บุคลากรที่เชี่ยวชาญกับบุคลากรใหม่

**วิธีการปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า**

#### 1. หมวดการวิเคราะห์และการจัดการด้านความรู้

1.1 การถ่ายทอดความรู้และการฝึกอบรม จากการใช้ความคิดเห็นจากผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า วิธีในการปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรนี้ ประการแรกต้องปรับปรุง เรื่องการฝึกอบรมและการสอนงาน พร้อมกันนั้นก็ควรจะมีการวางแผนในการส่งไปเรียนต่อ ในด้านวิชาเฉพาะทั้งภายในและต่างประเทศ

1.2 ด้านการประเมินความรู้ ต้องได้ทำเป็นปกติ และติดตามตรวจตราเป็นแต่ละระยะ เพื่อให้ทราบถึงข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงานและแก้ไขให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของ การปฏิบัติงาน

#### 2. กลุ่มปฏิบัติการ

2.1 ด้านวิชาเฉพาะของบุคลากร เพื่อให้กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิผล จากการใช้ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ พบว่า ประการแรกต้องได้ปรับปรุงเรื่องการวางแผน ด้านงบประมาณ เพื่อส่งเสริมและยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร ประสพการณ์ที่สอง ปรับปรุงด้านประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรเอง

2.2 ความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษากลุ่มประเทศอาเซียน ต้องได้ปรับปรุงระบบ การจัดการการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้มากที่สุด โดยผลักดันและสนับสนุนทางด้านงบประมาณ ให้แก่บุคลากรได้ไปยกระดับการเรียนภาษาต่างทั้งภายในและต่างประเทศ

### 3. การจัดการกระบวนการปฏิบัติงาน

จากการให้การสัมภาษณ์บุคลากรภายในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า พบว่าการปรับปรุงเรื่องการให้บริการต้องได้ปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการโดยทำให้กระบวนการประสานงานสามารถทำงานไปในทิศทางเดียวกัน สร้างระบบการให้บริการที่ทันสมัยและลดขั้นตอนในการให้บริการ

### 4. กลุ่มผลรับจากการดำเนินงาน

4.1 มิติทางด้านประสิทธิผลของการดำเนินงานนั้น ต้องจัดให้มีการยกระดับความรู้ด้านวิชาเฉพาะ ต้องมีคุณสมบัติของการเป็นบุคลากรของรัฐ สร้างให้มีการเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์ จัดบุคลากรให้ตรงกับสาขาที่เรียนมา

4.2 มิติทางด้านคุณภาพในการให้บริการ ในการจัดการเรื่องคุณภาพในการให้บริการ คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ทักษะคติของผู้ให้บริการพร้อมกันนั้นก็เสริมสร้าง ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี และความเสมอภาคในการให้บริการ

4.3 มิติทางการพัฒนาองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง รวมถึงการจัดการอบรมสาริตการงานให้แก่หน่วยงานของตัวเอง นอกจากนั้นการปรับปรุงต้องมีแผนงานละเอียด เช่น แผนคน แผนเงินให้สอดคล้องกัน และการทำงานการทำงานแบบมีส่วนร่วมกันภายในองค์กร

ตารางที่ 5-1 สรุปความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์แนวทางในการพัฒนาบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของ สปป. ลาว

ความคิดเห็น	การพัฒนาบุคลากรปัจจุบัน	เป้าหมายในการพัฒนา	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1. หมวดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	10	10	10
1.1 การถ่ายทอดความรู้และการฝึกอบรม	10	10	10
1.1.1 การฝึกอบรม	9	8	10
1.1.2 งบประมาณในการฝึกอบรม	8	9	10
2. ด้านการประเมินความรู้	10	10	10
2.1 ประเมินเป็นปกติ	8	8	10
2.2 ต้องมีการติดตามตรวจตรา	8	8	9

ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

ความคิดเห็น	การพัฒนา บุคลากรปัจจุบัน	เป้าหมายใน การพัฒนา	แนวทาง ปรับปรุงแก้ไข
3. กลุ่มปฏิบัติการ	10	10	10
3.1 ด้านวิชาเฉพาะของบุคลากร	10	10	10
3.1.1 การสนับสนุนด้านงบประมาณ	10	10	10
3.1.2 ส่งไปเรียนต่อต่างประเทศ	9	9	10
3.1.3 ปรับปรุงประสบการณ์	7	9	9
3.1.4 วิชาเฉพาะ	7	9	9
4. ความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษากลุ่ม ประเทศอาเซียน	10	10	10
4.1 ส่งเสริมผลักดัน	9	9	9
4.2 ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ	9	9	10
5. การจัดกระบวนการปฏิบัติงาน	8	8	9
5.1 ปรับปรุงกระบวนการบริการ	9	9	10
5.2 ระบบที่ทันสมัย	10	10	10
5.3 ลดขั้นตอน	8	9	9
5.4 กระบวนการในการให้บริการ	8	8	9
5.5 การสอนงาน	7	8	9
6. กลุ่มผลรับจากการดำเนินงาน	10	10	10
6.1 มิติทางด้านประสิทธิผล	10	10	10
6.1.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน	10	10	10
6.1.2 ด้านคุณสมบัติ	8	9	8
6.1.2 จัดบุคลากรให้ตรงกับสาขาที่ได้เรียนมา	10	10	10
7. มิติทางด้านคุณภาพในการให้บริการ	10	10	10
7.1 ทักษะที่ดีในการทำงานของผู้ให้ การบริการ	7	8	8
7.2 ทักษะและความเสมอภาค	7	8	8



ตารางที่ 5-1 (ต่อ)

ความคิดเห็น	การพัฒนา	เป้าหมายใน	แนวทาง
	บุคลากรปัจจุบัน	การพัฒนา	ปรับปรุงแก้ไข
8. มิติทางด้านการพัฒนาองค์กร	10	10	10
8.1 การทำงานแบบมีส่วนร่วม	7	8	8
8.2 ปรับปรุงการเรียนรู้ทางอินเทอร์เน็ต	8	9	10

หมายเหตุ: เครื่องหมาย ตัวเลข หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึงจำนวนครั้งที่พูดถึง

## อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประเด็นแรกคือ การบริหารจัดการเรื่องการให้บริการแก่ผู้มารับการบริการซึ่งพบว่าการบริการยังชักช้าขาดกระบวนการในการประสานงานกับหน่วยงานเดียวกัน การจัดการเรื่องคุณภาพในการให้บริการ คือ การสร้างสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ทักษะของผู้ให้บริการพร้อมกันนั้นก็คือ ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรี และความเสมอภาคในการให้บริการผู้ให้บริการซึ่งสอดคล้องกับหลักความคิดในการบริหารแบบ PMQA ในหมวดที่ 3 ที่ว่าการให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวลัยฉัตรเดช (2554 อ้างถึงใน เอมอร ตรีพิชพันธุ์, 2553) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ และศึกษากระบวนการถ่ายทอดการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-52 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งวิชาการรับผิดชอบงานวิชาการ และมีอายุราชการระหว่าง 25-32 ปี ปัจจัยที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้ในกรมพัฒนา

สังคมและสวัสดิการ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานมีภาพรวมของ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการยกระดับภาษาอังกฤษ บุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว มีความต้องการยกระดับด้านภาษาอังกฤษในระดับมาก บุคลากรต้องการให้ส่งเสริมพนักงานได้พัฒนาตนเองโดยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมด้านภาษาให้มีความรู้ความสามารถยิ่งขึ้นและต้องการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น เนื่องจาก การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทางด้านความรู้ ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น เมื่อพนักงาน ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและมีศักยภาพที่สามารถนำมาปรับใช้กับงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความก้าวหน้าในสายงานของตนและยังเป็นส่วนส่งเสริมหรือผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า ฉะนั้น หน่วยงานควรมีการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ตลอดเวลา โดยใช้กระบวนการฝึกอบรมเป็นการฝึกทักษะทางด้านการคิดและเทคนิคทางด้านการงาน ตลอดจนก่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และการเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงได้ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของเดซบดินทร์ ปัญญาจันทร์ (2549) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการ หน่วยขึ้นตรงกองบัญชาการกรมยุทธศึกษาทหารบก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการเปรียบเทียบ และรับทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการ หน่วยขึ้นตรงกองบัญชาการกรมยุทธศึกษาทหารบก จำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านภาษาอังกฤษ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ทั่วไป รวมทั้งค่านิยมและนันทนาการ ทั้งนี้ให้ตรงกับความเป็นจริงของหน่วยงานที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความพร้อมและรองรับความก้าวหน้าในยุคโลกาภิวัตน์

3. ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ต่อบัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าประเด็นสุดท้ายคือ เนื่องจากความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อบทบาทหน้าที่ของกระทรวง ฯ ในปัจจุบัน โดยเฉพาะบุคลากรใหม่ซึ่งมีอัตราส่วนมากที่สุดยังขาดประสบการณ์ในการทำงานหรือเรียนจบในวิชาที่ไม่ตรงกับงานที่รับผิดชอบ กล่าวคือ จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกโลกาภิวัตน์ กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า มีบทบาทหน้าที่ที่กว้างและครอบคลุม ทั้งยังเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการ ดูแลทางด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมและการค้าในระดับส่วนกลางและท้องถิ่นทั่วประเทศ การสร้างแผนยุทธศาสตร์ นโยบาย ร่างกฎหมายและระเบียบการต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน

อุตสาหกรรมและการค้า ซึ่งบุคลากรกระทรวง ฯ ต้องใช้ทักษะการทำงานด้านการวิเคราะห์วิจัย ความชำนาญ ความรู้ความสามารถทั้งทางด้านเศรษฐศาสตร์ กฎหมาย นโยบายและอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของภาคพื้นและใน โลกส่งผลให้ต้องมีการพัฒนา บุคลากรอีกมาก ซึ่งสอดคล้องกับมติการประชุมใหญ่ครั้งที่ 8 ของพรรคประชาชนปฏิวัติลาว ปี พ.ศ. 2549 ได้กล่าวไว้ว่า “เพิ่มความ สามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกด้าน เพื่อสนอง ความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมของประเทศในอนาคต” และสอดคล้องกับเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ในหมวดที่ 5 ในการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลซึ่งการบริหาร นั้น เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้ผู้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับ เป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและ ส่วนราชการ

4. ด้านมิติด้านวิชาเฉพาะพบว่าบุคลากรอยากได้รับการศึกษาต่อและอยากให้มีการฝึกอบรมในด้านวิชาเฉพาะมากที่สุดเพื่อทำให้องค์กรก้าวหน้าทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ และความสามารถที่แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณญา บุญยงค์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองบุคลากรด้านการศึกษา กรณีศึกษาของเทศบาลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ครู-อาจารย์ของ โรงเรียนในสังกัดเทศบาล ตำบล จังหวัดชลบุรี มีความต้องการ พัฒนาการศึกษาต่อและความต้องการพัฒนาการเข้ารับการศึกษาอบรมมากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ ความต้องการพัฒนาการศึกษาดูงานและฝึกงาน และ ความต้องการพัฒนาตนเองตามลำดับ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และ ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา พบว่า ครู-อาจารย์ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการ เลื่อนตำแหน่งทางวิชาการและความต้องการพัฒนาการศึกษา ดูงาน และฝึกงานแตกต่างกัน นอกจากนั้นยังพบว่า ครู-อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาแตกต่างกันด้วย

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ในด้านอุปสรรคบุคลากร ยังมีระดับการปฏิบัติงานที่ต่ำ ขาดการเรียนรู้ข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ในการทำงาน

ทำงานไม่ตรงกับสาขาที่ได้เรียนมา ฉะนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ตามบทบาทของกระทรวง ฯ ที่ต้องได้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และผู้ประกอบการธุรกิจทั้งภายในและต่างประเทศนั้น ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านการบริหารและ บริการเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งควรประกอบด้วย 3 ด้านพื้นฐาน คือ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านบุคลิกภาพ และทักษะด้านการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ควรเพิ่มเติม แทรกเสริมแนวโน้มการพัฒนาขีดความสามารถ การบริการในอนาคต เพื่อศักยภาพในการพัฒนาประเทศ และแข่งขันกับภายนอกต่อไป

2. ผู้บริหารกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมหรือสนับสนุนการดำเนินนโยบายการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดเป้าหมายและระยะเวลาดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนตรงกับความต้องการทางยุทธศาสตร์ของการพัฒนากระทรวงและ แนวโน้มของภาคพื้นและสากล และ ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรเอง โดยกำหนดเป็น แผนรวมของกรมหรือกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าและแผน เฉพาะของแต่ละกรมและ เทียบเท่า เพื่อนำเอาแผนดังกล่าวมาพัฒนากระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า พร้อมทั้งผู้บริหาร กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าควรตระหนักถึงความสำคัญ พร้อมทั้งให้การส่งเสริมและ สนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรเป็น ไปอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพราะ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เป็นองค์กรที่เข้มแข็งและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง นำนโยบาย ออกสู่แนวทางการปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการติดตามและประเมินผล สรุปเพื่อนำมาวัดผลและนำไป ปรับปรุงแก้ไขให้กระบวนการพัฒนา ถือเป็นนโยบายหลัก และยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องต่อไป ควรมีการสนับสนุนหรือจัดสรรงบประมาณ เพื่อดำเนินการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น การพัฒนา ด้านการยกระดับความรู้วิชาเฉพาะและการจัดฝึกอบรมให้มากขึ้น

3. ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการพัฒนาที่ทันสมัย แทนรูปแบบเดิมที่เคยปฏิบัติมา โดยส่วนใหญ่แล้วมุ่งเน้นดำเนินการในรูปแบบของ โครงการฝึกอบรม สัมมนา เผยแพร่เอกสาร ทางวิชาการ และการพัฒนาควรเน้นในเรื่องของเสริมสมรรถนะของพนักงานงานเป็นสำคัญ

4. สำรวจความต้องการของบุคลากรก่อนที่จะมีการจัดทำหลักสูตร เพื่อให้เหมาะสมกับ แต่ละระดับและแต่ละกรม

5. การพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรม สัมมนา หรือดูงาน ควรคัดเลือกหน่วยงาน ที่ทันสมัย มีชื่อเสียง มีประสบการณ์และประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับทั้งภายในและต่างประเทศ

6. ควรจะมีระบบการทำงานในด้านการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองให้มากขึ้น ควบคู่กับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
7. สร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยการสอนงานไม่ว่าจะเป็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชามากขึ้นเพื่อให้เกิดความผูกพันและการพัฒนาการเรียนรู้งานเป็นไปอย่างรวดเร็ว
8. มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงาน ได้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และมีความชำนาญ สามารถปฏิบัติงานได้ทุกหน้าที่
9. ควรมีการติดตามตรวจตราการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นแต่ละระยะ โดยนำหลักเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงขององค์กร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เป็นรายการเนื่องจากแต่ละกรมมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน
2. ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงต่อไปในอนาคต
3. ควรมีการวิจัยปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาในแต่ละด้านของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่องและหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพิ่มเติม
4. นำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้นำไปดำเนินการวิจัยต่อ ในเรื่องของการกำหนดรูปแบบหรือวิธีการพัฒนาในแต่ละด้านเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป