

การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กร เขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว A Study of The Problem State and Guidelines for Eveloping The Competency of Personnel in Service Providing of Savan – Seno Special Economic Zone Authority, Savannakhet Province, Lao People Democratic Republic

พูชัยชนะ พะสัวส์ตี^{1*}, สุเทพ การุณลัญจกรณ²

Phouxaisana Phasavat^{1*}, Suthep Karoonlanjakorn²

Received: February 28, 2018

Revised: April 20, 2018

Accepted: May 28, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน และ 3) ประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบประเมินแนวทางการพัฒนา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัญหาการให้บริการของบุคลากร ในองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังนี้ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ขาดการศึกษาดูงาน และขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานที่ปฏิบัติและสภาพการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน ได้แก่ 1) คู่มือในการพัฒนา 2) การระดมสมอง 3) การพัฒนาสื่อสาร 4) การศึกษาดูงาน และ 5) การประชุมเชิงปฏิบัติการ

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 แนวทาง ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการความเสมอภาค มี 5 แนวทาง

^{1*} นักศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

E-mail: phuchaichana@gmail.com

² ภาควิชาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

^{1*} Student of Master of Arts Program in Development Strategy, Sakon Nakhon Rajabhat University

E-mail: phuchaichana@gmail.com

² Development Strategy Program, Sakon Nakhon Rajabhat University



2) ด้านการให้บริการมีความเพียงพอ มี 4 แนวทาง 3) ด้านการให้บริการแบบตรงต่อเวลา มี 4 แนวทาง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 3 แนวทางและ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มี 2 แนวทาง

3. การประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพการให้บริการ, สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

Abstract

The purposes of this study were: 1) to investigate the problem state and guidelines for developing the Competency of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority, 2) to create plans for developing the Competency of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority, and 3) to assess plans for developing the Competency of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority. The target group included 45 people. The instruments used in data collection were a structured interview guide and a form for assessing development plans. Statistics used in data analysis were: percentage, mean, and standard deviation.

The findings were as follows:

1. The problem state of Competency of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority in each aspect found that most of them lacked knowledge and understanding of the job they did, lacked the continuous training, lacked study visits, and lacked learning exchanges in job practice and plans for developing the potential of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority, Savannakhet province. Therefore what should be done was as follows: making a development manual, 2) brainstorming, 3) developing communication, 4) study visits, and 5) doing a workshop.

2. Guidelines for creation of plans for developing the Competency of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority, Savannakhet province, Lao People Democratic Republic from the brainstorming among experts included 5 aspects; 1) equal service delivery comprising 5 plans, 2) adequate service, comprising 4 plans, 3) service punctuality, comprising 4 plans, 4) continuous service, comprising 3 plans, and 8) progressive service, comprising 2 plans

3. The assessment result of guidelines for developing the Competency of personnel in service providing of Savan-Seno Special Economic Zone Authority, Savannakhet province, Lao People Democratic Republic was at high level (mean = 4.14, S.D. = .78)

Keywords: Development guidelines, Competency in Service Providing, Lao People Democratic Republic

บทนำ

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนนั้นเดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลางซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีบริบทและปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนแต่ปัจจุบันรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการหน่วยงานตัวเอง ตามรัฐธรรมนูญสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมวดที่ 5 มาตรา 53 ข้อ 1 ตามมติของสภาแห่งชาติ ฉบับที่ 02/สพช. นครหลวงเวียงจันทน์ ประกาศใช้เมื่อวันที่ 8 เมษายน ค.ศ. 2000 หมวด 3 มาตรา 11 ได้มอบอำนาจให้หน่วยงานดำเนินการจัดตั้งปฏิบัติด้านการบริการสาธารณสุข เพื่อตอบสนองทางด้านระเบียบการของการบริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 29 และมาตรา 31 ได้กำหนดสิทธิหน้าที่ของกระทรวงอุตสาหกรรม และองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน (จังหวัด) ให้มีการจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรมตามขอบเขตของกฎหมายองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ก่อตั้งขึ้นโดยภาครัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองบริหารจัดการเกี่ยวกับการพัฒนาโรงงานอุตสาหกรรมด้านเศรษฐกิจสังคมภายในแขวงสะหวันนะเขต การกิจหลักขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ งานออกแบบ การประเมินมูลค่าโรงงานอุตสาหกรรม ควบคุมดูแลงานก่อสร้างและทะนุบำรุงถนน อาคาร โรงงานอุตสาหกรรม ด้านการขออนุญาตจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรม ด้านการขึ้นทะเบียนโรงงานอุตสาหกรรม และด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (รัฐธรรมนูญสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, 2000)

ดังนั้นองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้สนองตามนโยบายของประเทศได้มีการส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ และภายในองค์กรยังพบปัญหาของเจ้าหน้าที่ซึ่งขาดความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายขาดเจตคติ ที่สร้างสรรค์ต่อหน้าที่ มีการปฏิบัติหน้าที่ยังไม่ถูกต้อง มีทักษะ ไม่เพียงพอ ขาดการฝึกฝนอบรมอย่างต่อเนื่อง ขาดประสบการณ์ในการทำงานและการขาดแรงจูงใจที่ดีและเหมาะสม อีกทั้งยังขาดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการให้บริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่เขาได้รับ นอกจากนั้นสมวงศ์ พงศ์สภาพร (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้ใช้บริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการให้บริการและความสามารถในการตอบสนองความต้องการขององค์กร

ในการให้บริการนั้นคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างขององค์กรให้เหนือกว่าคู่แข่งซึ่งได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ใช้บริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาให้พนักงานในองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่ง

ขึ้นภายใต้บริบทขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และจะได้นำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้เป็นต้นแบบของการพัฒนาการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษในเขตอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพการของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพการของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed – methods) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาและการพัฒนาให้บริการเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ระยะที่ 2 การสร้างแนวทางการพัฒนาโดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และระยะที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนา โดยวิธีเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

1.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 30 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องการบริหาร จำนวน 11 คน แผนกส่งเสริมการลงทุน จำนวน 8 คน แผนกคุ้มครองทรัพย์สินและการก่อสร้าง จำนวน 11 คน เลือกวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 12 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องการบริหาร จำนวน 4 คน แผนกส่งเสริมการลงทุน จำนวน 4 คน แผนกคุ้มครองทรัพย์สินและการก่อสร้าง จำนวน 4 คน เลือกวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.3 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 35 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องการบริหาร จำนวน 11 คน แผนกส่งเสริมการลงทุน จำนวน 13 คน แผนกคุ้มครองทรัพย์สินและการก่อสร้าง จำนวน 11 คน เลือกวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนา โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ตอนที่ 2 การสร้างแนวทางการพัฒนา โดยการระดมความคิด

ตอนที่ 3 การประเมินแนวทางการพัฒนา โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ถึงกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างตามประเด็นคำถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. นำแบบสัมภาษณ์กลับไปคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบประเมินแนวทางการพัฒนา มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้
2. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยและแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
3. วิเคราะห์เนื้อหา กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ ดำเนินการร่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบประเมินแนวทางการพัฒนา โดยนำประเด็นที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อจัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. นำเสนอร่างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบประเมินแผนพัฒนา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา
5. นำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและแบบประเมินแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
6. เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาความครอบคลุมสิ่งที่จะศึกษาและภาษาที่ใช้ผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งผลการประเมินค่าความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อถือว่าข้อคำถามใช้ได้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ไว้ดังนี้

1. สภาพปัญหา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ขาดการศึกษาดูงาน และขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานที่ปฏิบัติและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน ได้แก่ 1) คู่มือในการพัฒนา 2) การระดมสมอง 3) การพัฒนาสื่อสาร 4) การศึกษาดูงาน และ 5) การประชุมเชิงปฏิบัติการ
2. การสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน



วัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กร สามารถสรุปเป็นแนวทางทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการ มี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการความเสมอภาค มี 5 แนวทาง 2) ด้านการให้บริการมีความเพียงพอ มี 4 แนวทาง 3) ด้านการให้บริการแบบตรงต่อเวลา มี 4 แนวทาง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 3 แนวทางและ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มี 2 แนวทาง

3. การประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กร

ข้อคำถาม	แนวทางดำเนินงาน		
	\bar{X}	S.D	แปลค่า
1. ท่านคิดว่าแนวทางทั้ง 5 ด้านดังแนบมากับแบบสอบถามนี้ในภาพรวมครอบคลุมการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน เพียงใด	4.11	.61	มาก
2. ท่านคิดว่าแนวทางดังปรากฏในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความเหมาะสมในการปฏิบัติเพียงใด	4.24	.62	มาก
3. ท่านคิดว่าแนวทางดังปรากฏในด้านการให้บริการด้วยความเพียงพอมีความเหมาะสมในการปฏิบัติเพียงใด	4.36	.62	มาก
4. ท่านคิดว่าแนวทางดังปรากฏในด้านในด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีความเหมาะสมในการปฏิบัติเพียงใด	4.26	.65	มาก
5. ท่านคิดว่าแนวทางดังปรากฏในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความเหมาะสมในการปฏิบัติเพียงใด	4.31	.63	มาก
6. ท่านคิดว่าแนวทางดังปรากฏในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความเหมาะสมในการปฏิบัติเพียงใด	4.28	.69	มาก
7. ท่านคิดว่าการจัดทำคู่มือเพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรจะมีความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติเพียงใด	4.36	.61	มาก
8. ท่านคิดว่าบุคลากรในองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน มีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาตามแนวทางดังปรากฏตามที่แนบมานี้เพียงใด	4.26	.65	มาก
9. ท่านคิดว่าฝ่ายบริหารขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน มีความพร้อมที่จะนำแนวทางการพัฒนาทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าวแล้วไปปฏิบัติเพียงใด	4.29	.64	มาก
รวม	4.27	.65	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. สภาพปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ขาดการศึกษาดูงาน และขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานที่ปฏิบัติและทั้งนี้เนื่องจากว่าองค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโนเพิ่งตั้งขึ้นมาใหม่และบุคลากรก็ยังไม่เพียงพอในการปฏิบัติในแต่ละแผนกทำให้เกิดความล่าช้า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุบลรัตน์ จันทรเมือง (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาขององค์กร คือ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านการบริหารโครงการและยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑามาส แสงอาวูธและพรนิภา จินดา (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการพัฒนาบุคลากรตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเรียงลำดับ ได้แก่ งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอและไม่มีเวลาเข้ารับการพัฒนาก่อนเพราะไม่สามารถปลีกตัวออกจากงานประจำแตกต่างจากหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานที่เห็นว่าปัญหาในการพัฒนาเรียงลำดับคือ ไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานให้ศึกษา/ขาดผู้สอนงานเฉพาะด้านและงบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอปัญหาในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานโดยรวมเหมือนกันคือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามีปัญหาเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ แรงจูงใจสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษาช่วยตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเป้าหมายและภารกิจของหน่วยงานที่สังกัด ส่วนหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเรียงตามลำดับได้แก่ การคิดอย่างมีระบบ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศและการนำเสนอข้อมูล ความรู้เรื่องการวางแผน การวิเคราะห์งานและการตัดสินใจเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานและปัญหาคุณภาพงาน งานล่าช้า และไม่ประหยัดความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ด้านแนวคิดวิธีการขั้นตอนการทำงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพและด้านการวางแผน การวิเคราะห์งาน ความสามารถในการแก้ปัญหาและการคิดอย่างเป็นระบบส่วนแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการ ได้แก่ 1) คู่มือในการพัฒนา 2) การระดมสมอง 3) การพัฒนาจิต 4) การศึกษาดูงาน และ 5) การประชุมเชิงปฏิบัติการ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริงและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้และมีประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถอดบทเรียนจากการศึกษาดูงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร ทำให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกัน และเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ซึ่งกันและกันสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธัญญาณ์ โอบอ้อม (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาได้แก่ 1) ด้านการฝึกอบรม จัดโครงการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะตามความแตกต่างของแต่ละบุคคลในส่วนกระบวนการหรือวิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลใน 3 ด้าน คือ T (Training) การฝึกอบรม E (Education) การศึกษา และ D (Development) การพัฒนา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุฑามาส แสงอาวูธและพรนิภา จินดา (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนา

บุคลากรสายสนับสนุนที่ดำเนินงานผ่านหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมี 4 รูปแบบ คือ การประชุมอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน การปฐมนิเทศ และการศึกษาต่อ

2. การสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนະเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพปัญหาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กร สามารถสรุปเป็นแนวทางทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการมี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการความเสมอภาค ทั้ง 5 แนวทาง ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการความเสมอภาค มี 5 แนวทาง 2) ด้านการให้บริการมีความเพียงพอ มี 4 แนวทาง 3) ด้านการให้บริการแบบตรงต่อเวลา มี 4 แนวทาง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 3 แนวทางและ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มี 2 แนวทาง ทั้งนี้เนื่องจากแผนการพัฒนาหรือวิธีดำเนินงานที่มุ่งเน้นให้บรรลุจุดหมายปลายทางสูงสุดที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การได้มาซึ่งแผนการหรือวิธีดำเนินงานนั้น จะต้องกระทำด้วยหลักวิชาการที่ต้องใช้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงของสถานที่นั้น ๆ เป็นตัวช่วยกำหนดแนวทางการศึกษาศักยภาพและแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนະเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สอดคล้องกับ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, (2548) ได้กล่าวถึงกระบวนการจัดทำแผนการพัฒนานั้นประกอบด้วย การกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) การกำหนดภารกิจ (Mission) การกำหนดเป้าประสงค์ขององค์การ (Corporate Goal) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) การกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานระดับองค์การ (Organization's Key Performance Indicators, KPIs) และการกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy) การจัดทำแผนการพัฒนา เป็นการดำเนินการเพื่อทำให้แผนการพัฒนาดังกล่าวได้ถูกกำหนดขึ้น มีความเป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้จริง อันจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าประสงค์ขององค์การ โดยการจัดทำแผนพัฒนาและยังสอดคล้องกับทัศนะของเจสสิยา บุรีภักดี และคณะ (2548) ได้กล่าวว่า แผนการพัฒนาประกอบด้วย 1) เป้าหมายปลายทางที่ดี 2) วิธีการที่ดี 3) ระบบทำงานที่ดี เป้าหมายปลายทางที่ดีคือ เป็นเป้าหมายของแผนการพัฒนาซึ่งตรงต่อการแก้ปัญหาเป้า และไม่ก่อผลเสียหายข้างเคียงวิธีการที่ดีคือ เหมาะสมกับเป้าหมายที่วางไว้ และเหมาะสมกับทรัพยากรที่จะจัดหามาให้ ระบบทำงานที่ดีคือ มีปัจจัยนำเข้า มีกระบวนการ และมีผลผลิตที่พอดีกับบริบทและเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ แผนการพัฒนา

3. การประเมินแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนະเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, $S.D. = .78$)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ควรมีการนำแนวทางการพัฒนาที่สร้างขึ้นไปดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนະเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนະเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
 - 2.2 ควรศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะพาน-เซโน แขวงสะพานนະเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาส แสงอาวุธและพรนิภา จินดา. (2551). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี**. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เฉลียว บุรีภักดี. (2543). **ทฤษฎีระบบ**. เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. (2546). **การวางแผนกลยุทธ์ ศิลปะการกำหนดแผน องค์กรสู่ความเป็นเลิศ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- สุทธญาณ โอบอ้อม. (2557). **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวพระพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสนาดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ 1**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูปีซีแอลบุ๊กส์.
- รัฐธรรมนูญสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. (2000). รัฐธรรมนูญ. นครหลวงเวียงจันทน์: สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.
- ระเบียบการของการบริการขององค์กรเขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน-เซโน แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. (2005). นครหลวงเวียงจันทน์: สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.
- อุบลรัตน์ จันทร์เมือง. (2555). **การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง**.
- วารสารประชาสัมพันธ์วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง. 1(2), 20-44 .