

ความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการ
ผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีศึกษา ลูกจ้างเหมาบริการ
ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน
กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

วชิรญาณม์ แยมเยื่อน¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีศึกษาลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แบบพรรณนาเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 ราย ข้อมูลวิเคราะห์โดยประยุกต์ใช้วิธีการของโคไลซซี่ (Colaizzi)

ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างเหมาบริการต้องการพัฒนาความสามารถในการให้บริการกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1. การเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม 2. การฝึกทักษะการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ และ 3. การสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยได้รับการพัฒนาความสามารถจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

ผลการวิจัยนี้ เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้ลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาความสามารถของลูกจ้างเหมาบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานฝึกอบรมต่อไป

คำสำคัญ : การพัฒนาความสามารถ การให้บริการ งานฝึกอบรม

¹ นักทรัพยากรบุคคล, ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน , Email: ppolka27@gmail.com

The need to develop the ability to perform tasks that affect service delivery
Trainees, case studies, contract employees
Nakhon Nayok Community Education and Development Center Community
Development Institute
Department of Community Development Ministry of Interior

Vajiraya Yamyuen

Abstract

This research is qualitative research. The objective is to study the need for developing operational abilities that affect the provision of services to trainees. Case study of contract workers Nakhon Nayok Community Education and Development Center Community Development Institute Department of Community Development Ministry of Interior using qualitative research methods Descriptive data was collected using in-depth interviews with contract employees. Nakhon Nayok Community Development Learning Center Community Development Institute Department of Community Development Ministry of Interior, 10 cases, analytical data By applying Colaizzi's method. The research results found that Contract employees want to develop their ability to provide services to trainees in three main areas: 1. Increasing knowledge about service work for trainees. 2. Training in skills in providing services to trainees. Receive professional training and 3. Create a good attitude towards service work for trainees. The abilities were developed by the staff of the Nakhon Nayok Community Development Learning Center. The results of this research It is basic information for contractors to provide services. Nakhon Nayok Community Development Learning Center Community Development Institute Department of Community Development Ministry of Interior and organizations involved in providing training services to apply as a guideline for supporting and developing the abilities of contract employees. In order to continue to provide efficiency in the services of the training agency.

Keywords : Capacity development, service provision, training work

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในปัจจุบัน ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัว และการพัฒนาศักยภาพของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากร เพราะบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญหลักที่ขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดคุณลักษณะของบุคลากรที่เรียกว่า “สมรรถนะ” (competency) ประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic or attributes) ซึ่งบุคคลจะเป็นผู้ที่มี สมรรถนะได้ ต้องมีคุณลักษณะความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการนั้นให้เกิดประโยชน์ในงานที่ทำได้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549) การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการ ใช้กรอบแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคล เชิงกลยุทธ์ (strategic human resource management) ภายใต้ฐานแนวคิดทุนมนุษย์ (human capital) คือ การที่จะบรรลุเป้าหมายหรือภารกิจขององค์กรได้ หน่วยงาน จำเป็นต้องรู้ถึงระดับสมรรถนะ (competency) ของบุคลากร ซึ่งสมรรถนะแบ่งออกเป็น 3 หลักใหญ่ ๆ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะตามตำแหน่งหรือสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (functional competency) และสมรรถนะทางบริหาร (management competency) โดยสมรรถนะหลัก (core competency) จะเป็นความสามารถหลักที่บุคลากรทุกคนในองค์กรควรมี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) ปัจจุบันองค์กร ภาครัฐทุกองค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมที่จะทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จได้ (อึ้งศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) โดยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม จะทำให้บุคลากรและเจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลการปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เพ็ญพิชชา ล้วนดี, 2559)

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานด้านการฝึกอบรมและให้บริการทางวิชาการ เพื่อพัฒนาบุคลากรกรมการพัฒนาชุมชน กลุ่ม องค์กร ภาคีเครือข่าย และบุคลากรในสังกัด กระทรวงมหาดไทย ให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน และเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้รอบรู้ในงานตามภารกิจหน้าที่ ด้วยเป้าหมายการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยต้องร่วมมือกันพัฒนาและสร้างสรรค์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มสมรรถนะ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพได้รับการรับรองมาตรฐานการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย 3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานการฝึกอบรม มาตรฐานนักทรัพยากรบุคคล และมาตรฐานการให้บริการ บุคลากรจึงเป็นจุดแข็งและกำลังหลักที่ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า บุคคลที่แสวงหาและได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถและทัศนคติของตนเอง จะก่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ชนิดา คล้ายสกุล, 2552) เช่นเดียวกับ จอห์น อีเลียต เคมป์ และเกรแฮม วิลเลียม (อึ้งใน พิมพพิณิต เชาว์ระนิช, 2552) ที่กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ ทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติที่มีต่อการทำงาน ถือว่าเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพในวิชาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และเกิดความยั่งยืนในงานที่ทำ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ จะทำการศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีศึกษา ลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ และได้รับมาตรฐานการฝึกอบรมรวมทั้งเป็นแนวทางเพื่อการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคล อันจะนำไปสู่การสร้างสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตให้เหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม กรณีศึกษา ลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

3. วิธีการศึกษา

3.1 รูปแบบ ผู้ให้ข้อมูล และสถานที่ศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพแบบพรรณนา (Descriptive qualitative method) ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย คือ ลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 ราย คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติ คือ มีประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการ อย่างน้อย 1 ปี มีความยินดีและพร้อมที่จะให้ข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดของการวิจัยเพราะเป็นผู้เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ (1) แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการเป็นลูกจ้างเหมาบริการ (2) แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นลักษณะกึ่งโครงสร้าง มีความยืดหยุ่นตามการสนทนา ประกอบด้วยคำถามหลัก คือ คุณคิดว่าการให้บริการต้องมีความรู้เรื่องอะไรบ้าง แล้วคุณคิดว่าต้องการพัฒนาความรู้ด้านการให้บริการเรื่องอะไร เพราะเหตุใด และมีวิธีการอย่างไร คุณต้องการพัฒนาทักษะในการให้บริการเรื่องอะไรบ้าง และต้องพัฒนาทักษะนั้นอย่างไร คุณมีความรู้สึกต่อการให้บริการอย่างไร แล้วคิดว่าจะสามารถพัฒนาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการได้หรือไม่ อย่างไร และเพราะเหตุใด คุณคิดว่าบุคคลหรือหน่วยงานใดที่คุณต้องการให้เข้ามาช่วยพัฒนาความสามารถของคุณและต้องการได้รับการสนับสนุนเรื่องอะไรบ้าง เพราะเหตุใด เป็นต้น (3) สมุดบันทึก เพื่อบันทึกรายละเอียดผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายอย่างสั้น ๆ และข้อสังเกตที่พบระหว่างการสัมภาษณ์ รวมถึงช่วยบันทึกข้อคิดเห็นหรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้นระหว่างการศึกษาและ (4) เครื่องบันทึกเสียง

3.3 การรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว ความพึงพอใจและความสบายใจของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายนาน 30 - 45 นาที ผู้ที่เข้าร่วมให้ข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ จะได้รับการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล การขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสนทนา การเก็บรักษาความลับ การนำข้อมูลที่ได้ไปเผยแพร่จะกระทำในภาพรวมเฉพาะการนำเสนอทางวิชาการ โดยใช้รหัสเลขแทนนามจริง ผู้วิจัยใช้ข้อค้นพบที่ได้เป็นแนวทางในการกำหนดคำถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นที่ยังไม่ชัดเจนเพิ่มเติม การเก็บรวบรวมข้อมูลในระยะนี้ ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเดิมบางรายที่ยินยอมสมัครใจให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สร้างความสมบูรณ์ให้กับผลการศึกษามากขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจะยุติลงเมื่อผู้วิจัยพบว่าข้อมูลอิ่มตัว ไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ประเด็นหลักและผลการศึกษามีความชัดเจน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมดถูกนำมาถอดเทปอย่างละเอียดคำต่อคำ (Transcribed verbatim) การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลาของการศึกษา โดยประยุกต์ใช้วิธีการของโคไลซี (Colaizzi, 1978 cited in Sanders, 2003) แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน คือ (1) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อทำความเข้าใจกับปรากฏการณ์ที่ศึกษาในภาพรวม (2) อ่านบทสัมภาษณ์ที่ถอดเทปแล้วทำความเข้าใจกับข้อความหรือถ้อยคำต่าง ๆ ที่ปรากฏ ในบทสัมภาษณ์ ร่วมกับการฟังเทปเพื่อให้เข้าใจถึงความรู้สึกหรือความหมายที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูล (3) ทบทวนข้อความ แต่ละหน้า แล้วดึงคำหรือประโยคที่มีความสำคัญต่อความหมายของความต้องการพัฒนาความสามารถของผู้ให้บริการออกมาให้ได้มากที่สุด (4) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจนได้จำนวนข้อความหรือประโยคสำคัญมากพอที่จะมองเห็นความคล้ายคลึงกัน ของข้อมูลจึงกำหนดความหมายและชื่อของประเด็นหลัก (Themes) และประเด็นรอง (Sub-themes) ที่เหมาะสมกับความหมายของกลุ่มประโยคหรือข้อความสำคัญในแต่ละประเด็นนั้น แล้วเขียนบรรยายผลลัพธ์ที่ได้้อย่างละเอียด (5) บันทึกประเด็น ประโยค หรือข้อความสำคัญ ลงในแบบบันทึกการลงประเด็นสำคัญพร้อมทั้งระบุลำดับและอายุผู้ให้ข้อมูล (6) จัดบันทึกความคิดเห็นหรือข้อค้นพบที่เกิดขึ้นระหว่างการวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง (7) นำประเด็นหลักที่ค้นพบย้อนกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบและยืนยันว่าเป็นความต้องการพัฒนาความสามารถในการให้บริการที่เป็นจริงของตน

3.5 การสร้างความน่าเชื่อถือของงานวิจัย

ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของลินคอล์นและกูปา (Lincoln & Guba, 1985) ในการสร้างความน่าเชื่อถือของงานวิจัย ผู้วิจัยสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Credibility) ด้วยการใช้เวลาศึกษาต่อเนื่องนาน 5 เดือน สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลใช้เวลาเฉลี่ย 40 นาทีต่อราย และในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ดึงออกมากลับไปตรวจสอบกับข้อความในต้นฉบับ และนำข้อค้นพบกลับไปสอบถามกับผู้ให้ข้อมูลเพื่อยืนยันว่าเป็นประสบการณ์จริงของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยได้บรรยายระเบียบวิธีวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และข้อค้นพบอย่างละเอียดครอบคลุมบริบทที่ศึกษาเพื่อให้ผู้อ่านพิจารณาได้ว่าสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทของตนได้หรือไม่ ช่วยสร้างความสามารถในการถ่ายโอนหรือการนำผลการวิจัยไปใช้ (Transferability)

4. ผลการศึกษา

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 ราย เป็นเพศหญิง 5 ราย และเพศชาย ๕ ราย อายุระหว่าง 25 – 62 ปี อายุเฉลี่ย 43.50 ปี จบประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 2 ราย จบประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2 ราย จบมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 3 ราย จบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 2 ราย และจบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1 ราย

4.2 ความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างเหมาะบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 ราย ต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรม ใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1. เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ 2. การฝึกทักษะด้านการให้บริการ 3. การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ดังนี้

4.2.1. เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

4.2.1.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชนชาติ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 8 ราย มองว่าความรู้เกี่ยวกับหลักสิทธิมนุษยชนชาติจะช่วยสร้างความมั่นใจในการเป็นผู้ช่วยวิทยากรประจำฐานการเรียนรู้ ดังคำบอกเล่า “ความรู้ตามหลักสิทธิมนุษยชนชาติเป็นแนวทางของทฤษฎีใหม่ประยุกต์ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้และเห็นผลอย่างแท้จริง จึงมีความน่าเชื่อถือทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปขยายผลในพื้นที่ของตนเองได้เมื่อจบการฝึกอบรม”

4.2.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบสื่อประกอบการเรียนรู้ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 7 ราย มีความคิดเห็นว่า สื่อประกอบการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้อบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในการเข้าฐานการเรียนรู้ จึงอยากจะมีความรู้เกี่ยวกับการออกแบบสื่อการเรียนรู้เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าอบรม

4.2.1.3 ความรู้เกี่ยวกับการพูดในที่สาธารณะ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 10 ราย มองว่าความรู้เกี่ยวกับการพูดในที่สาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเป็นผู้ช่วยวิทยากรประจำฐานการเรียนรู้ ดังคำบอกเล่า “ถ้าให้ออกไปพูดในที่สาธารณะจะมีความเขินอาย ไม่กล้าพูดเนื่องจากมีคนเยอะ แต่ถ้ามีความรู้เกี่ยวกับการพูดในที่สาธารณะอาจจะทำให้มีความกล้าพูดและกล้าที่จะถ่ายทอดความรู้มากยิ่งขึ้น”

4.2.1.4 ความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการเข้าสังคม ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 10 ราย มองว่าความรู้เกี่ยวกับมารยาทในการเข้าสังคมมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเป็นเป็นผู้ให้บริการ ดังคำบอกเล่า “อยากมีความรู้เกี่ยวกับมารยาทต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเข้าสังคม การเข้าหาผู้หลักผู้ใหญ่ หรือผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เมื่อมีโอกาสได้ให้บริการท่าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการทำความเคารพผู้ใหญ่ในสถานการณ์ต่าง ๆ การขออนุญาตเข้าห้อง ฯลฯ”

4.2.1.5 ความรู้เกี่ยวกับการจัดสถานที่ฝึกอบรม ห้องประชุม และอาคารที่พัก ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 10 ราย มีความคิดเห็นว่าความรู้เกี่ยวกับการจัดสถานที่ฝึกอบรม ห้องประชุม และอาคารที่พัก มีความจำเป็นต่อการให้บริการ ดังคำบอกเล่า “หากเรามีความรู้เกี่ยวกับการจัดสถานที่ดังกล่าว อาทิเช่น การจัดห้องพักการจัดโต๊ะหมู่บูชา และการจัดพานพุ่ม ในห้องประชุมจะทำให้เราไม่ต้องไปถามใครหรือสืบค้นหาข้อมูลที่อาจจะไม่มีความน่าเชื่อถือ ถ้าหากได้เรียนรู้วิธีการที่ถูกต้องแล้วจะพยายามจดจำวิธีการจัดสถานที่เหล่านี้ โดยการลงมือฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการทบทวนหรือให้ความรู้เพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน”

4.2.1.6 ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาพื้นผิวต่าง ๆ เช่น พื้นไม้ปาเก้ พื้นไม้ พื้นกระเบื้อง และกระจก หอ้งน้ำ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 6 ราย มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาพื้นผิวต่าง ๆ เหล่านี้ ดังคำบอกเล่า “ถ้าหากมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาพื้นผิวต่าง ๆ จะทำให้ตนเองสามารถดูแลรักษาอาคารสถานที่รวมถึงวัสดุต่าง ๆ ของทางราชการให้มีความพร้อมต่อการใช้งานและคงสภาพไว้ให้ใช้งานได้ยาวนานยิ่งขึ้น”

4.2.1.7 ความรู้เกี่ยวกับการพับผ้าขนหนู การจีบผ้าปูโต๊ะ เป็นรูปลักษณะต่าง ๆ เช่น รูปนอน รูปหยอ รูปหงส์ รูปผีเสื้อ และรูปดอกกุหลาบ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 5 ราย มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติความรู้เกี่ยวกับการพับผ้าขนหนู การจีบผ้าปูโต๊ะ เหล่านี้ ดังคำบอกเล่า “ถ้าหากมีความรู้เกี่ยวกับการพับผ้า จีบผ้า เป็นรูปลักษณะต่าง ๆ จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าอบรมเมื่อเขาเห็นก็จะมองว่างามตา นำไปใช้งาน รวมทั้งสะท้อนถึงการบริการที่ดีของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน”

4.2.1.8 ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การใช้งานแอปพลิเคชัน การใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานเครื่องเสียงและเครื่องใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 10 ราย มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ ดังคำบอกเล่า “ถ้าหากมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีพวกนี้ จะทำให้เราสามารถอธิบายการใช้งานเบื้องต้นให้กับผู้เข้าอบรม รวมถึงช่วยสนับสนุนการทำงานของวิทยากรศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนได้”

4.2.1.9 ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องจักรเครื่องยนต์ต่าง ๆ เช่น รถยนต์ราชการ บัมพ์น้ำ เครื่องตัดหญ้า ฯลฯ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ จำนวน 5 ราย มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องจักรเครื่องยนต์เหล่านี้ ดังคำบอกเล่า “การมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องจักรเครื่องยนต์เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะจะช่วยให้อุปกรณ์เหล่านี้มีความคงทนและสามารถใช้งานได้ยาวนานยิ่งขึ้นและช่วยประหยัดงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการได้”

4.2.2. การฝึกทักษะในการให้บริการ

4.2.2.1 ทักษะการสื่อสารที่ดีและทักษะการถ่ายทอด ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มีความต้องการฝึกทักษะการสื่อสารที่ดีและทักษะการถ่ายทอดเพื่อให้ตนเองมีทักษะในการสื่อสารกับผู้เข้าอบรม ในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การต้อนรับ การเข้าฐานการเรียนรู้ จึงต้องการฝึกทักษะการสื่อสารที่ดีเพิ่มเติม ดังคำบอกเล่า “เมื่อเจอกับผู้เข้าอบรม บางทีก็ไม่รู้จะใช้คำสรรพนามอย่างไรกับเขา ก็จะมีสติกล้า ๆ กลัว ๆ ว่าจะใช้คำผิด หรือเมื่อเข้าฐานการเรียนรู้และต้องการจะอธิบายความรู้ของตนเองแต่ไม่สามารถถกแถลงออกมาเป็นคำพูดให้ผู้อบรมเข้าใจได้ง่าย”

4.2.2.2 ทักษะการฝึกปฏิบัติการ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มีความต้องการฝึกทักษะการปฏิบัติการตามบทบาทหน้าที่ของตนเองโดยการลงมือทดลองทำอย่างซ้ำ ๆ บ่อย ๆ และอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้ตนเองมีความมั่นใจในการทำงานบริการมากยิ่งขึ้น

4.2.2.3 ทักษะการจดจำและการสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มีความต้องการฝึกทักษะเหล่านี้ ดังคำบอกเล่า “ถ้าหากเรามีทักษะการจดจำและการสังเกตที่ดีจะเป็นเสน่ห์ในการให้บริการของเรา เช่น การจดจำชื่อ - สกุล หรือตำแหน่งของผู้อบรม การสังเกตความต้องการของวิทยากร (อาหาร น้ำดื่ม ฯลฯ) เหล่านี้จะช่วยสร้างเสน่ห์ให้กับตัวเราและสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ”

4.2.3 การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

4.2.3.1 การมีจิตบริการที่ดีโดยการยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มองว่าการเป็นผู้ให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีจิตบริการที่ดีก่อน ดังคำบอกเล่า “เมื่อเห็นแขกมาไม่ควรเดินหนี ถ้าแขกใช้ให้รับเข้าไปบริการความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดูแลเอาใจใส่ มีน้ำใจช่วยเหลือ และมีวาจาอันไพเราะ”

4.2.3.2 การมีความคิดเชิงบวกในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มองว่าการเป็นผู้ให้บริการที่ดีจำเป็นต้องมีความคิดเชิงบวกในการทำงานก่อน ดังคำบอกเล่า “ให้มองทุกคนเป็นเหมือนเพื่อนเรา เป็นเหมือนญาติเรา จะทำให้เรารู้สึกเต็มใจอยากทำงานด้านบริการให้ดีที่สุดเพราะพวกเขา คือ กล้วยมิตร”

4.2.3.3 การรู้จักแยกแยะอารมณ์ความรู้สึก ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มองว่าการเป็นผู้ให้บริการที่ดีจำเป็นต้องรู้จักแยกแยะอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ดังคำบอกเล่า “แม้ว่าชีวิตของเราจะมีเรื่องไม่ตื้ออะไรก็ตามในแต่ละวัน แต่เมื่อมาทำงานด้านบริการต้องรู้จักแยกแยะอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง โดยไม่เอามาปะปนกับงาน ต้องปรับอารมณ์ของตนเองให้อยู่ในแดนบวกเสมอเพื่อเป็นผู้พร้อมให้บริการ”

4.2.3.4 การได้รับขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารของหน่วยงาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย มองว่าการได้รับขวัญและกำลังใจจากผู้บริหารของหน่วยงาน จะมีส่วนช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการได้ ดังคำบอกเล่า “ถ้าผู้บริหารหน่วยงานลงมาเอาใจใส่ดูแลขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการติดตามถามไถ่ มอบสิ่งจูงใจในการทำงานจะมีส่วนช่วยเสริมแรงในการปฏิบัติงานและสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล”

5. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 ราย มีความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม ใน 3 ประเด็นหลัก คือ 1. การเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานให้บริการผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม 2. การฝึกทักษะการให้บริการผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ และ 3. การสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้บริการผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉันทนันท์ พวงวงศ์ตระกูล (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานคุมประพฤติ ผลจากการศึกษา พบว่า พนักงานราชการตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติในสำนักงานคุมประพฤติ ในเขตกรุงเทพมหานครและธนบุรี มีความต้องการในการพัฒนาตนเองในทุกด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทัยพร ไทบุตร (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกรณี ศึกษาพนักงานเงินรายได้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สรุปผลการศึกษาพบว่า ด้านทัศนคติต่อความสำคัญของการพัฒนาตนเองโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยด้านทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับในการพัฒนาตนเองภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมด้านทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองด้านอยู่ในระดับมาก ความต้องการด้านการพัฒนาตนเองด้านการเพิ่มพูนความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการฝึกทักษะโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความต้องการพัฒนาตนเองด้านการสร้างทัศนคติที่ดีอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมปัจจัยทั้ง 3 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความต้องการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการ ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะ ที่กำหนด อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) อธิบายว่าการที่พนักงานอยากทำงาน มีความตั้งใจทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ต้องการสร้างสรรค์ พัฒนางาน และองค์กร รวมถึงการคงอยู่ในองค์กรอย่างยาวนาน แต่หากคนทำงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคนในองค์กรก็จะเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความเอาใจใส่ในการทำงาน ส่งผลให้มีคุณภาพการทำงานที่ต่ำลง แรงจูงใจจะเป็น will do factor ปัจจัยที่แสดงความเต็มใจและความตั้งใจที่จะทำงาน

6. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

เจ้าหน้าที่ และศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาความสามารถของลูกจ้างเหมาบริการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก สถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เช่น จัดการฝึกอบรมให้ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การฝึกทักษะ และจัดโครงการส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการแก่ลูกจ้างเหมาบริการ เป็นต้น

7. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการให้บริการผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม เพื่อให้ได้รูปแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาความสามารถของลูกจ้างเหมาบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไปได้

บรรณานุกรม

- เพ็ญพิชชา ล้วนดี, 2559.การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนิดา คล้ายสกุล, 2552.การศึกษาการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท อาหารยอดคุณ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญนันท์ พวงวงศ์ตระกูล, 2557.การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานคุมประพฤติศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานราชการ ตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์, สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552. คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ISBN: 978-616-548-071-0
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์. อารังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์
- สุพานี สฤกษ์วานิช, 2549. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยพร โทบุตร (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกรณีศึกษาพนักงานเงินรายได้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์, สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.