

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล โดยพิจารณาว่า สมรรถนะเป็นเกณฑ์ในการวัดผลปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สมรรถนะของราชการพลเรือนไทยมีความแตกต่างกับระบบสมรรถนะของเอกชนโดยการปฏิบัติงานของ เอกชนเน้นที่ความรู้ ทักษะความสามารถ และพฤติกรรมของพนักงาน ขณะที่ราชการพลเรือนไทยเน้นที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ข้าราชการแสดงออก สำนักงานคณะ กรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดคำนิยามของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ จะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งก็คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2548 : 7)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : 8-15) ได้เห็นความสำคัญในการปรับใช้สมรรถนะในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล จึงมีการศึกษาและนำเกณฑ์สมรรถนะมาใช้ในส่วนราชการเป็นภาพย่อยๆ เช่น การคัดเลือก การพัฒนา การบริหารผลงานและการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน โดยได้ดำเนินการร่วมกับบริษัทที่ปรึกษา บริษัท เฮย์ กรุ๊ป จำกัด แล้วจัดทำตำแหน่งงานต่างๆ รวมกันเป็นกลุ่มงาน (Job Family) แล้วกำหนดคุณสมบัติเชิงพฤติกรรม (สมรรถนะ) และจากการศึกษาได้ผลการศึกษา คือ กลุ่มงานในระบบราชการพลเรือนไทยมี 18 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานสนับสนุนทั่วไป (General Support) กลุ่มงานสนับสนุนงานหลักทางเทคนิคเฉพาะด้าน (Technical Support) กลุ่มงานให้คำปรึกษา (Advisory) และสมรรถนะสำหรับราชการพลเรือนไทยประกอบด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคนและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน สำหรับแต่ละกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะ โดยโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) กำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ และกำหนดให้ข้าราชการทุกคนต้องมีสมรรถนะหลักประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรมและความร่วมแรงร่วมใจ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน

สำหรับระบบราชการพลเรือนไทยได้ทำการศึกษาและจัดทำ Competency Model เพื่อแยกแยะผู้ไม่มีผลงานออกจากพนักงานกลุ่มอื่นในองค์กรจึงสร้างโมเดลสมรรถนะ Competency Models ขึ้นโดยจัดบุคลากรเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 เป็นผู้ไม่มีผลงาน (Non Performers) และผู้มีผลงานระดับปกติทั่วไป (Typical Performers) กลุ่มที่ 2 คือ ผู้มีผลงานระดับปกติทั่วไป (Typical Performers) และ ผู้มีผลงานดีเด่น (Superior Performers) เรียก Baseline Performance กลุ่มที่ 3 คือ ผู้มีผลงานดีเด่น (Superior Performers) เรียก Differentiating Performance คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ทำให้คนสร้างผลงานที่โดดเด่นในองค์กร การจัดทำ Competency Model ในโครงการนี้มุ่งเก็บข้อมูลจาก กลุ่มประชากรผู้มีผลงานดีเด่น และจากแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและจัดทำ Competency Model สำหรับระบบราชการพลเรือนไทยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ข้อมูลจาก Competency Expert Panel Workshops ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาได้จัดทำขึ้นทั้งสิ้นจำนวน 16 Workshops ข้อมูลจากความเห็นของข้าราชการพลเรือนผู้กรอกแบบสำรวจลักษณะงานจำนวน กว่า 60,000 ชุดทั่วประเทศ ข้อมูล Competency Best Practice ขององค์กรภาครัฐในต่างประเทศที่มีอยู่ในฐานข้อมูล Hay's Worldwide Competency Database ของบริษัทที่ปรึกษาเอกสารสรุปลักษณะงาน (Role Profile)

การนำสมรรถนะไปใช้ในการพัฒนา ความมององค์กรรวม- องค์กรความรู้ และทักษะ ต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานทำงานได้ผลดี พฤติกรรมในการทำงานที่พนักงานที่มีผลงานโดดเด่นกระทำบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-Image) อุปนิสัย (Traits) แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) การฝึกอบรมแบบอิงสมรรถนะ วงจรของการพัฒนา การเรียนรู้ การนำไปใช้ การประเมินขั้นตอนของการพัฒนาแบบอิงสมรรถนะ ทำให้เห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะ และให้เชื่อว่าสมรรถนะพัฒนาได้ ทำให้เข้าใจถึงแนวคิดของสมรรถนะ ทำให้รู้ว่าระดับสมรรถนะอยู่ที่ระดับใด เทียบเคียงกับระดับที่คาดหวัง ให้ฝึกหัดใช้สมรรถนะในสถานการณ์จำลอง หรือในงานจริง โดยมี พี่เลี้ยง คอยสอนและข้อมูลย้อนกลับการสนับสนุน ติดตามผล ให้แรงเสริม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและประเทศข้างเคียง ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีหลักการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 สถานการณ์ปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับความท้าทายในรูปของคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับพระราช

กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่บัญญัติไว้ว่า ส่วนราชการต้องบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและแสดงความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาปรับเปลี่ยนทัศนคติ วัฒนธรรม ค่านิยม พัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของรัฐบาล

การพัฒนาบุคลากรด้านบัญชีและการเงินซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมแห่งความรู้ ประกอบกับได้มีการกระจายอำนาจการจัดการด้านการเงินและการบริหารงบประมาณให้แก่ส่วนงานของการไฟฟ้า ตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ ส่งผลให้ส่วนราชการต้องมีการบริหารจัดการทางบัญชีและการเงินให้โปร่งใสตรวจสอบได้และต้องใช้บุคลากรที่มีสมรรถนะ เนื่องจากงานด้านบัญชีและการเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ละเอียดอ่อนและต้องดำเนินการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ภายใต้หลักเกณฑ์และระเบียบวิธีปฏิบัติของทางราชการเนื่องจากการทำงานรูปแบบใหม่มุ่งเน้นที่ผลงาน มีการกำหนดค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด ผลงานที่ชัดเจน มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายใต้ต้น โยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และต้องการผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ ทักษะในวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญสูงในแต่ละสาขา ทำให้สามารถพัฒนางานและความรู้ได้ด้วยตนเอง ควบคู่กับการเป็นผู้มีคุณธรรม ตลอดจนหลักความมีส่วนร่วมที่ทุกภาคส่วนราชการต้องให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมในการบริหารราชการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และการจะพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนปฏิบัติงานเชิงยุทธศาสตร์และการประเมินสมรรถนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม (วารสารกรมบัญชีกลาง 2550 : 31-33)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความประสงค์จะศึกษาการประเมินสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามเกณฑ์มาตรฐานยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายภาครัฐ เพราะการประเมินสมรรถนะนี้จะช่วยให้เกิดแนวทางการพัฒนากฎหมายแผนกบัญชีและการเงิน ทำให้มีการประเมินสมรรถนะเพื่อการพัฒนา โดยเฉพาะการประเมิน (ข้อดี ข้อด้อย) ในสมรรถนะการทำงาน เพื่อนำผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมากำหนดแผนพัฒนา หลักสำคัญของการพัฒนาพนักงานบัญชีซึ่งอาจมีการพัฒนาโดยการสังเกตการทำงานของคนอื่น จากการได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น หัวหน้า และหรือเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น การได้รับมอบหมายงานเพื่อที่จะฝึกฝนตนเองพัฒนาด้วยการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการอบรม การพัฒนาจากข้อมูลสะท้อนกลับเป็นกิจกรรมในการพัฒนาตนเองและวิธี การพัฒนาด้วยการอ่านหนังสือ

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามเกณฑ์มาตรฐานยุทธศาสตร์การพัฒนาคณากรภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามความคิดเห็นของตนเองและของหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล (พนักงานบัญชีและหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน) และระดับการไฟฟ้าที่สังกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามเกณฑ์มาตรฐานยุทธศาสตร์การพัฒนาคณากรภาครัฐ
2. ทำให้ทราบถึงข้อมูลเปรียบเทียบสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามความคิดเห็นของตนเองและของหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

1.4 นิยามศัพท์

สมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548 : 7) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆในองค์กร ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน 5 สมรรถนะ คือ การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing) และสมรรถนะเชิงวิชาชีพบัญชี

เกณฑ์ยุทธศาสตร์พัฒนาคณากรภาครัฐ หมายถึง เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้คุณภาพผลการปฏิบัติงานตามต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือนสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 5 สมรรถนะ

พนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) หมายถึง พนักงานประจำโดยได้รับเงินเดือนเป็นรายเดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตำแหน่งพนักงานบัญชี สังกัดแผนกบัญชีและการเงิน ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานด้านบัญชีหรืองานบัญชีอื่นๆตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมายหรือตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด