การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*

Study of Core Competency of Personnel in The Ministry of Industry and Commerce to Asean Economic Community, Lao People's Democratic Republic

คำวิไล เพ็งพิลาวงศ์**
ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว***
ดร.วรรณวิชนี ถนอมชาติ****

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการกำหนดประเภทสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป.ลาว เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง 3) เพื่อจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว 4) เพื่อเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว กลุ่มประชากรที่ศึกษามีจำนวน 189 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 และวิเคราะห์โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน เมื่อเรียงระดับโดยค่าเฉลี่ย พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ รองลงมาด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย เป็นอันดับที่ 3 ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย ด้านการบริการที่ดี ด้านการสื่อสาร ด้านภาษา อังกฤษ และภาษาอาเซียน และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

---

*วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

**นิสิตหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
***อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
****อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการเปรียบเทียบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาและปัจจัยการทำงานได้แก่ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน พบว่า สมรรถนะหลักด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย มีระดับความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ด้านการบริการที่ดี อยู่ในลำดับที่ 3 ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์อยู่ในลำดับที่ 4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องอยู่ในลำดับที่ 5 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในลำดับที่ 6 ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย อยู่ในลำดับที่ 7 ด้านการสื่อสารอยู่ในลำดับที่ 8 ด้านภาวะผู้นำอยู่ในลำดับที่ 9 ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในลำดับที่ 10 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในลำดับที่ 11 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในลำดับที่ 12

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านอื่นๆ สามารถสรุปใจความสำคัญได้ดังนี้

1. บุคลากรทุกคนในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ต้องมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย มีความภักดีต่อองค์การและพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอยู่ตลอดเวลา

2. ควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคมในการประพฤติปฏิบัติ รัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบของข้าราชการ ไม่ทุจริตคอร์รัปชัน ไม่เอาทรัพย์สินของรัฐมาเป็นของส่วนตัว ครอบครัว และพวกพ้อง

3. บุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานในวงราชการและมีความเสียสละทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การและหน่วยงานด้วยความจริงใจ

4. บุคลากรทุกคนควรมีแนวคิดสร้างสรรค์ คิดค้นหาวิธีการในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์การเพื่อให้แนวทางนโยบายที่กำหนดออกได้เข้าสู่การปฏิบัติที่แท้จริง

5. ควรเห็นพร้องและสนับสนุนแนวทางนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ในการเชื่อมโยงเศรษฐกิจกับอนุภาคพื้นและสากล และนโยบายอันเป็นอุตสาหกรรมและทันสมัยให้นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นจริงในอนาคต

6. ควรมีการจัดฝึกอบรมเผยแพร่ เกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรมให้บุคลากรภายในกระทรวงเป็นระยะ เพื่อให้บุคลากรได้ซึมซับ และให้ความสำคัญต่อปัญหาดังกล่าว

7. ไม่ควรนำเอาความลับขององค์การไปเปิดเผยโดยไม่รับอนุญาตจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้ภาพลักษณ์ ตลอดจนชื่อเสียงขององค์การเสื่อมเสีย และมีผลกระทบในวงกว้าง

8. ควรนำเอาหลักการบริหารจัดการ หรือเครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพแก่วงราชการ มีการกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงและมีผลต่อการพัฒนาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรไปในทางที่ดีขึ้น

9. ควรให้มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือพฤติกรรมอันพึงมีของบุคลากรทุกคนและทำให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายภายในองค์การ

10. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารบุคลากรของกระทรวงควรให้ความสนใจและเสาะแสวงหาแนวทางในการพัฒนาจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์โดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อทำให้องค์การโปร่งใสปลอดจากปัญหาการคอร์รัปชันในอนาคต

11. บุคลากรบางหน่วยงานในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ยังไม่ให้ความสำคัญต่อปัญหาการบริการที่ดีทำให้ผู้มารับบริการขาดความเชื่อมั่นคุณภาพของการให้บริการ ยังไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็นระบบการบริการชักช้า ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องหาแนวทาง ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด

12. การบริการที่ดีควรเริ่มที่ตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานถ้าบุคลากรทุกคนรู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวเองดีจะทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ดังนั้นจึงควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับรู้

13. เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริการให้ดีขึ้นควรจัดส่งพนักงานของหน่วยงานไปทัศนะศึกษาดูงานทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และนำมาพัฒนาด้านการบริการให้มีคุณภาพดีขึ้น

14. บุคลากรทุกคนต้องมีบุคลิกภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีการพูดจาที่ไพเราะไม่แข็งกระด้างจนเกินไป ยอมรับและให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

15. ควรมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์การได้รับทราบถึงข้อดีข้อเสีย โอกาสและข้อจำกัดที่มีผลต่อการทำงานภายในองค์การในเมื่อเข้าสู่ยุคของการเปิดเสรีทางด้านการค้าและการลงทุน เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักรู้และเตรียมพร้อมรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ในลักษณะหลากหลายมิติและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก/ บุคลากร/ กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

Abstract

The purpose of this research to were 1) to study of core competencies of personnel in Ministry of industry and commerce to ASEAN Economic Community, Lao people's democratic republic 2) to compare the views of the management on core competencies classified by Education jobs affiliations and experience to the position 3) to prioritize Critical core competencies of personnel in the Ministry of Industry and commerce, Lao PDR 4) to suggest further comments the core competencies of personnel in the Ministry of Industry and commerce, Lao PDR.

The study population were 189 administrator the data was collected by using Questionnaires which a query is a five-level scale and the date analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The results of this study were as follow: administrator opinions of all core competencies of personnel in ministry of industry and commerce Lao PDR in 12 core competencies were high level respect as: 1) Ethic and integrity, 2) expertise, 3) Confidence policy, 4) team work, 5) Learning and continuous improvement, 6) technology, 7) Leadership, 8) Working across cultures and diversity, 9) service mind, 10) communication, 11) English and ASEAN language and 12) namely motivation achievement. The comparison showed that assumption: Administration, Ministry of Industry and commerce of Lao PDR. Personal factors are educational and working factors. Including jobs,

Institutions and experience to the position. There Comments on the core competencies of the 12 side were significant different.

The priorities of the core competencies of the 12 side was found 1) The trust policy 2) English and ASEAN language 3) Service mind 4) Ethics and Integrity 5) Learning and continuous improvement 6) Technology 7) Working across cultures and diversity 8) Communication 9) Leadership 10) Teamwork 11) Achievement and 12) Expertise

Summary of comments and suggestions on other core competencies Main idea can be summarized as follows:

1. All personnel of the Ministry of Industry and Commerce Lao PDR. Must have confidence believe in the policy, Loyalty to the organization And ready to work to accomplish the assigned duties and responsibilities at all times.

2. Should be a good role model to the society in practice in constitutional law and Regulations of the Commissioner no corruption not the property of the state for the personal family and dissenters

3. Personnel must be honest to operational in the government and self-sacrifice Dedicated body and soul to the work for the benefit of organizations and agencies with sincerity.

4. All staff members should be creative. Find a way to bring the policy into practice the organization to achieve maximum efficiency guidelines set out into actual practice.

5. Should agree upon and support policies, strategic Plan The economic links The particle surface and universal the modern industrial policies and practices that lead to true in the future.

6. Should have training in dissemination, on moral and ethical personnel actions, Ministry is to provide personnel to absorb and to focus on such issues.

7. Do not take the organization to disclose confidential without the permission of the administration and government, related jobs will make an appearance, the reputation of an organization, and have a broad impact.

8. Should management principles or human resources to deploy them effectiveness of the government-defined rules that can lead to practical and influence the development of moral and ethical standards of people in a better way.

9. Should be a set of indicators behavior or any of all staff and made acceptable to all parties within the organization

10. Agencies involved with the management and staff of the Department should pay attention, seek to develop a code of ethics and honesty soon. In order to make the organization transparent, corruption-free in the future

11. Personnel departments in the Ministry of Industry and Trade, Lao PDR had not. Important to make a good service, the service confidence and quality of service. Did not go as it should be, login retardation services therefore, agencies must find a way, amended to comply with the policy.

12. Service mind should be started at the personnel agency personnel if anyone knows, duties and responsibilities of their own good will cause the service is acceptable to all parties, so it should be an advertisement. Information for staff recognition

13. To improve reliability and provide better service to ship the staff of the symposium, study on both domestic and international opportunities for staff to learn and develop a better quality of service.

14. All personnel must have a good personality and good human relations with colleagues are talking to, musically, not too hard Recognize and honor colleagues to express their opinions and suggestions for further work to improve the way it works, the better.

15. Should be communicated to all personnel in the organization were aware of the advantages and opportunities, limitations that affect the organization of work in the era of liberalization of trade and investment, so that employees are aware of and prepared to work in new ways in a variety of dimensions and more complex.

Keywords: Core Competency/ personnel/ ASEAN Economic Community/ Ministry of Industry and Commerce

บทนำ

ในปัจจุบันองค์การต่างๆ เร่งปรับตัวให้พร้อมรับมือกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นการเปลี่ยนแปลงในทั่วทุกมุมโลก และในภูมิภาคได้ส่งผลกระทบไม่น้อยต่อการดำเนินงานในระดับประเทศ และองค์การ แนวโน้มของกระแสการร่วมมือทางเศรษฐกิจ การเมือง ความมั่นคง สังคม และวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาได้กลายเป็นประเด็นที่สำคัญที่ทุกๆ องค์การทั้งภาครัฐ และเอกชนให้ความสนใจศึกษาเรียนรู้เพื่อหาวิธีการรับมือโดยเฉพาะในเดือนธันวาคม ปี 2558 ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้ตกลงร่วมกันที่จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community (AEC) อย่างเต็มรูปแบบซึ่งการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะประกอบไปด้วยสามเสาหลักที่สำคัญคือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน และประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558 จะทำให้อาเซียนมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุนที่เสรีมากยิ่งขึ้น อันจะทำให้ประเทศสมาชิกทุกประเทศมีพันธะสัญญาที่จะต้องปฏิบัติระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กรมเจรจาการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2554, หน้า 7-9)

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงถือเป็นสิ่งท้าทายที่สำคัญในการเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น และเพื่อทำให้การพัฒนาต่อไปในอนาคตมีลักษณะที่ยั่งยืน การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้นี้ องค์การมีความจำเป็นต้องหันมาทบทวนในเรื่องความสำคัญของการพัฒนาคน หรือทรัพยากรมนุษย์ และถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่จะส่งผลทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การกำหนด ประเทศ สปป. ลาว) หนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียน (ASEAN) และสมาชิกใหม่ลำดับที่ 158 ขององค์การการค้าโลก World Trade Organization (WTO) นับจากวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 เป็นต้นมา ได้ใช้ความพยายามมาเป็นอย่างมากเกือบ 16 ปี (พ.ศ. 2540-2556) ได้

ให้ความสำคัญต่อปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การโดยได้ปรับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศมาโดยตลอด นับเป็นเวลากว่า 38 ปี (พ.ศ. 2518-2556) ที่ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ประเทศชาติได้รับการพัฒนาที่มั่นคง และยั่งยืนสืบไป

นโยบายเปลี่ยนแปลงใหม่รอบด้านอย่างมีหลักการของรัฐบาล สปป. ลาว ที่กำหนดขึ้นในปี พ.ศ. 2529 ได้เปิดรับการร่วมมือทางด้านการค้าและการลงทุนกับต่างประเทศที่มีลักษณะเสรีเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งการเปิดรับเอาเครื่องมือบทเรียนวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ก้าวหน้าในทุกๆ ภาคส่วน ให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติภารกิจที่สำคัญตามหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากรในกระทรวงและองค์การต่างๆ ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้บุคลากรในแต่ละระดับได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม เข้าร่วมการประชุมเสวนาทางวิชาการ ไปทัศนะศึกษาดูงานไปศึกษาต่อทั้งภายใน และต่างประเทศและวิธีการอื่นๆ (กระทรวงแผนการและการลงทุน สปป. ลาว, 2554)

อย่างไรก็ตาม ความปรารถนาอันสูงสุดของกระทรวงอุตสาหกรรม และการค้า สปป. ลาว ที่อยากให้บุคลากรของกระทรวงทุกคนมีความรู้ความสามารถ หรือสมรรถนะที่เหมาะสมกับการทำงานในยุคของการเปิดเสรี จึงมีความจำเป็นที่ต้องคิดค้นริเริ่มนำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรเข้ามาปรับใช้ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นมาเป็นเกณฑ์ในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทัศนะคติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานควรมีสมรรถนะที่สูงขึ้นตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการกำหนดสมรรถนะหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรม และการค้า สปป. ลาว จึงทำการศึกษาการสำรวจสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรม และการค้า สปป ลาว เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้เพื่อนำเอาผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับรองหัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนก รองอธิบดีกรม อธิบดีกรม รัฐมนตรีช่วยว่าการ และรัฐมนตรีว่าการ รวมทั้งสิ้น 189 คน ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 ที่กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ในนครหลวงเวียงจันทน์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นและเหมาะสมที่จะนำมาปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ในอนาคต จากสมรรถนะหลัก 12 ด้าน เป็นแบบเลือกตอบโดยพิจารณาตามลำดับความสำคัญสมรรถนะหลัก 12 ด้านจำนวน 64 ข้อ แบบสอบถามดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีของลิเคอร์ต โดยการกำหนดระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว โดยให้น้ำหนักคะแนนตามแบบของเบส และคาห์น (Best & Kanh, 1993, pp. 246-250 อ้างถึงใน ทิพวรรณ เจริญผล, 2542 หน้า 63) ดังนี้ ระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

มากที่สุดให้ 5 คะแนน ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก ให้ 4 คะแนน ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง ให้ 3 คะแนน ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยให้ 2 คะแนน ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความหมายของข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของการสำรวจความคิดเห็นผู้บริหารต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง สมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง สมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61- 3.40 หมายถึง สมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง สมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง สมรรถนะหลักที่มีความจำเป็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลัก 12 ด้าน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว โดยเรียงลำดับสมรรถนะหลักที่คิดว่าสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 และความสำคัญน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าสมรรถนะหลักที่กำหนดมานั้นเพียงพอหรือไม่ และถ้ายังไม่เพียงพอควรจะมีสมรรถนะหลักที่จำเป็นอะไรบ้างในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร พบว่า บุคลากรผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 อายุระหว่าง 46-55 ปี 26.9 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับปริญญาโท หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 42.9 ประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งระหว่าง 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.4 และ 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระดับตำแหน่งงานรองหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 46.7 หน่วยงานในส่วนของห้องการกระทรวง (สำนักปลัด) คิดเป็นร้อยละ 16.5 กรมทะเบียนและคุ้มครองวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.5 กรมการค้าภายในคิดเป็นร้อยละ 9.9 กรมอุตสาหกรรมและหัตถกรรมคิดเป็นร้อยละ 9.3 กรมนโยบายการค้าต่างประเทศและกรมการนำเข้าและส่งออก คิดเป็นร้อยละ 8.2 กรมส่งเสริมวิสาหกิจขนาดเล็กและกลาง และกรมส่งเสริมและพัฒนาสินค้า คิดเป็นร้อยละ 7.1 กรมแผนการและการร่วมมือ คิดเป็นร้อยละ 6.6 สถาบันค้นคว้าเศรษฐกิจการค้า และกรมจัดตั้งและพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และกรมตรวจตรา คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

2. สรุปผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิจัย

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับดังนี้ 1) ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ ($\overline{X}$ = 4.04, SD = .42) 2) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\overline{X}$ = 3.95, SD = .37) 3) ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย ($\overline{X}$ = 3.94, SD = .50) 4) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ = 3.94, SD = .53) 5) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.90, SD = .56) 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.88, SD = .44) 7) ด้านภาวะผู้นำ ($\overline{X}$ = 3.88, SD = .44)

8) ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย ($\overline{X}$ = 3.87, *SD* = .59) 9) ด้านการบริการที่ดี ($\overline{X}$ = 3.83, *SD* = .72) 10) ด้านการสื่อสาร ($\overline{X}$ = 3.80, *SD* = .71) 11) ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ($\overline{X}$ = 3.78, *SD* = .70) และ 12) ด้านการมุ่งผมสัมฤทธิ์ ($\overline{X}$ = 3.76, *SD* = 32) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริหารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ วุฒิการศึกษาและการทำงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน หน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้านแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งก็หมายความว่าผู้บริหารทุกระดับเห็นด้วยกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ที่พึงมีเพื่อให้บุคลากรทุกคนภายในกระทรวงปฏิบัติงานได้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธะกิจที่องค์การกำหนด แสดงให้เห็นว่านี่คือสมรรถนะที่จำเป็นและพฤติกรรมที่ต้องการในทำงานของบุคลากรในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

สรุปผลการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผลการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว โดยเรียงลำดับสมรรถนะที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ตามลำดับดังนี้ 1) ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย 2) ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน 3) ด้านการบริการที่ดี 4) ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ 5) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย 8) ด้านการสื่อสาร 9) ด้านภาวะผู้นำ 10) ด้านการทำงานเป็นทีม 11) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ 12) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีดังนี้

1. บุคลากรทุกคนในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ต้องมีความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย มีความภักดีต่อองค์การและพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอยู่ตลอดเวลา

2. ควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคมในการประพฤติปฏิบัติ รัฐธรรมนูญ กฎหมายและระเบียบของข้าราชการไม่ทุจริตคอร์รัปชัน ไม่เอาทรัพย์สินของรัฐมาเป็นของส่วนตัว ครอบครัวและพวกพ้อง

3. บุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานในวงราชการและมีความเสียสละทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและหน่วยงานด้วยความจริงใจ

4. บุคลากรทุกคนควรมีแนวคิดสร้างสรรค์ คิดค้นหาวิธีการในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์การเพื่อให้แนวทางนโยบายที่กำหนดออกได้เข้าสู่การปฏิบัติที่แท้จริง

5. ควรเห็นพร้องและสนับสนุนแนวทางนโยบายแผนยุทธศาสตร์ ในการเชื่อมโยงเศรษฐกิจกับอนุภาคพื้นและสากล และนโยบายอันเป็นอุตสาหกรรมและทันสมัยให้นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นจริงในอนาคต

6. ควรมีการจัดฝึกอบรมเผยแพร่ เกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรมให้บุคลากรภายในกระทรวงเป็นระยะ เพื่อให้บุคลากรได้ซึมซับ และให้ความสำคัญต่อปัญหาดังกล่าว ไม่ควรนำเอาความลับขององค์การไปเปิดเผยโดยไม่รับอนุญาตจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้ภาพลักษณ์ ตลอดจนชื่อเสียงขององค์การเสื่อมเสีย และมีผลกระทบในวงกว้าง

8. ควรนำเอาหลักการบริหารจัดการ หรือเครื่องมือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพแก่วงราชการ มีการกำหนดกฎเกณฑ์ กติกา

ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงและมีผลต่อการพัฒนาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากรไปในทางที่ดีขึ้น

9. ควรให้มีการกำหนดตัวชี้วัด หรือพฤติกรรมอันพึงมีของบุคลากรทุกคนและทำให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายภายในองค์การ

10. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารบุคลากรของกระทรวงควรให้ความสนใจและเสาะแสวงหาแนวทางในการพัฒนาจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์โดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อทำให้องค์การโปร่งใสปลอดจากปัญหาการคอร์รัปชันในอนาคต

11. บุคลากรบางหน่วยงานในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ยังไม่ให้ความสำคัญต่อปัญหาการบริการที่ดีทำให้ผู้มารับบริการขาดความเชื่อมั่นคุณภาพของการให้บริการ ยังไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็นระบบการบริการชักช้า ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องหาแนวทาง ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามแนวทางนโยบายที่กำหนด

12. การบริการที่ดีควรเริ่มที่ตัวของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานถ้าบุคลากรทุกคนรู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตัวเองดีจะทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายดังนั้นจึงควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับรู้

13. เพื่อปรับปรุงงานด้านการบริการให้ดีขึ้นควรจัดส่งพนักงานของหน่วยงานไปทัศนะศึกษาดูงานทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และนำมาพัฒนาด้านการบริการให้มีคุณภาพดีขึ้น

14. บุคลากรทุกคนต้องมีบุคลิกภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีการพูดจาที่ไพเราะไม่แข็งกระด้างจนเกินไป ยอมรับและให้เกียรติเพื่อนร่วมงานในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น

15. ควรมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนในองค์การได้รับทราบถึงข้อดีข้อเสีย โอกาสและข้อจำกัดที่มีผลต่อการทำงานภายในองค์การในเมื่อเข้าสู่ยุคของการเปิดเสรีทางด้านการค้าและการลงทุน เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักรู้และเตรียมพร้อมรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ในลักษณะหลากหลายมิติและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ต่อสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านภาวะผู้นำ ด้านการสื่อสารด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อ เนื่อง ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ วุฒิการศึกษาระดับตำแหน่งงาน หน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน แตกต่างกันอาจเป็นเพราะการมีการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีประสบการณ์และการเรียนรู้ที่แตกต่างกันเป็นพื้นฐานแห่งความคิดและเกิดวิสัยทัศน์ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับอานุสอน ดวงโสวัด (2554) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว พบว่า วุฒิการศึกษาและปัจจัยการทำงานได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านต่างกันและสอดคล้องกับปาริชาติ ดีพร้อม (2554) ที่ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา บริษัท โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 7 ด้านต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรรณิกา กองทอง (2550) ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของ

พนักงานในกลุ่มบริษัท พนัสโพลทรี่ จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานกลุ่มบริษัท พนัสโพลทรี ไม่แตกต่างกัน

2. ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันของบุคลากรระดับผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้านแตกต่างกัน สอดคล้องกับ กรรณิกา กองทอง (2550) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานในกลุ่มบริษัท พนัสโพลทรี่ จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับอานุสอน ดวงโสวัด (2554) การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวและสอดคล้องกับ ปาริชาติ ดีพร้อม (2554) ที่ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา: บริษัท โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้าน เกี่ยวกับประเด็นการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักเพื่อนำผลการสำรวจความคิดเห็นไปนำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาต่อกับประเด็นดังกล่าวนี้ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ได้กล่าวเอาไว้ในขั้นตอนการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารเอาไว้ว่าให้ออกแบบแบบสำรวจเพื่อสอบถามผู้บริหารทุกหน่วยงานว่าถ้าจะให้บรรลุ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์การตามที่กำหนดไว้ผู้บริหารแต่ละคนว่าควรจะกำหนดเรื่องใดเป็นสมรรถนะหลักเมื่อได้รับแบบสำรวจมาแล้วให้รวบรวมและสรุปเป็นโมเดลอาจสรุปให้เหลือเพียง 5-10 ด้านแล้วให้ส่งโมเดลที่ได้ไปให้ผู้บริหารลงความเห็นอีกครั้งว่าใน 5-10 ด้านนี้ด้านไหนสำคัญมากที่สุดด้านไหนสำคัญน้อยที่สุด โดยให้ผู้บริหารจัดลำดับตามความสำคัญและนำกับมาสรุปอีกครั้งพร้อมกับเหตุผลของสมรรถนะหลักแต่ละด้านซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจะสรุปและอภิปรายผลการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักทั้งหมดในจำนวน 12 ด้านตามผลการสำรวจ และนำมาอภิปรายผลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

บุคลากรระดับผู้บริหารในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ทุกตำแหน่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบายถูกจัดลำดับให้ความสำคัญมากที่สุด เป็นอันดับ 1 เพราะกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าเป็นภาคส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของรัฐบาล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลและสั่งการจากรัฐบาล เป็นองค์การบริหารรัฐขั้นศูนย์กลางและมีภาระบทบาทในการนำเอาแผนนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังมีระเบียบว่าด้วยรัฐกรแห่ง สปป. ลาว ฉบับเลขที่ 82/นย. ลงวันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546 เป็นตัวกำหนด และได้มีการรณรงค์เผยแพร่ในเรื่องความจงรักภักดีต่อองค์การอยู่เป็นประจำอยู่แล้วจึงทำให้กลายเป็นค่านิยมหลัก (Core value) ของกระทรวงต้องปฏิบัติ

ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน เป็นอันดับที่ 2 เพราะในยุคปัจจุบันและอนาคตที่มีการเปิดกว้างความร่วมมือกับทั้งในระดับองค์การ ระดับประเทศในระดับภูมิภาคและทั่วโลกทำให้ต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อความสะดวกและไม่ทำให้ประเทศเสียโอกาสในด้านการค้า และการลงทุกที่นับวันจะมีแนวโน้มที่หันไปสู่ลักษณะเสรีเพิ่มมากขึ้นนั้นเอง ยิ่งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก ดังที่ ดิลก ถือกล้า (2554, อ้างถึงใน ชลดา ประยูรพาณิชย์, หน้า 58; ไพรินทร์ ศรีราจักร, หน้า 23-24) กล่าวโดยสรุปความต้องการทักษะ ความสามารถบางอย่างของแรงงานหรือทรัพยากรมนุษย์ เฉพาะด้านเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนควรจะประกอบไปด้วยทักษะด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ และในบทความเรื่ององค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (2555) กล่าวถึงการเพิ่มศักยภาพของคนในองค์การเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็น

สิ่งที่สำคัญเร่งด่วนทักษะความรู้ที่ต้องการพัฒนาสิ่งแรกคือทักษะด้านภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษเพื่อที่จะได้สื่อสารได้อย่างราบรื่น

ด้านการบริการที่ดี เป็นอันดับที่ 3 เพราะปัจจุบันองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็เร่งปรับปรุงในด้านการให้บริการ อีกทั้งกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า ถือได้ว่าเป็นผู้ให้บริการด้านนโยบายต่าง ๆ แก่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ในด้านการบริการรับคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภคของผู้ประกอบการต่าง ๆ ในด้านการค้า การลงทุนตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกระทรวงและกรมต่าง ๆ เพื่อทำให้การบริการเป็นที่ยอมรับของทั่วสังคมโดยรวม การบริการที่ดีถือเป็นหน้าที่ที่บุคลากรทุกในกระทรวงมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเพื่อพัฒนาด้านการบริการให้ดีขึ้น

ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ เป็นอันดับที่ 4 ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับองค์การต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงให้มีคุณสมบัติที่เพียบพร้อมไปด้วยคุณธรรม และจริยธรรม เป็นที่ยอมรับหน้าเชื่อถือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตใจ ไม่เลือกปฏิบัติทำงานถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยของข้าราชการสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองต่องานที่ทำตามหลักวิชาการและจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมารักษาวาจามีสัจจะและเชื่อถือได้ไม่พูดบิดเบือนโกหกหลอกลวงที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณของข้าราชการที่ดีและแสดงความมีน้ำใจเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ ดังที่ จำเนียร จวงตระกูล (2547, หน้า 108) กล่าวโดยสรุปได้นำเสนอแนวทางการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาอย่างมีจริยธรรมโดยได้เสนอแนะว่าในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมนั้นแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับบุคคล (Individual level) ระดับองค์การ (Organization level) ระดับสังคมและระดับสากล (Societal and international level) ระดับนี้มีความยุ่งยากมากผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้พิจารณา และตัดสินใจเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีมาตรฐานมากขึ้น

ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับที่ 5 ปัจจุบันแนวโน้มของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งท้าทายอันสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจตามนโยบายการค้าเสรีกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ในฐานะที่เป็นแกนหลักอีกกระทรวงหนึ่งที่มีหน้าที่โดยตรงต่อการสร้างร่วมมือในด้านการค้าการลงทุนภายในและต่างประเทศอีกทั้งต้องปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายว่าด้วยการหันมาเป็นอุตสาหกรรมและทันสมัยจึงมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่องในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะกระทำไม่ได้ถ้าบุคลากรในกระทรวงไม่มีความรู้ความสามารถไม่มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองเพื่อรองรับกับการขยายตัวของงาน การเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงควรนำมาเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและเพื่อทำให้แผนการดำเนินงานได้รับการปฏิบัติที่เป็นจริง ๆ ควรที่จะมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรภายในกระทรวงอย่างเป็นประจำทั้งส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรในหน่วยงานภายในให้ได้แสดงออกถึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรทุกคนอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพนำเอาจุดอ่อนข้อบกพร่องมาปรับปรุงแก้ไขเปิดโอกาสอย่างเต็มที่ให้บุคลากรได้ศึกษาใฝ่เรียนรู้ด้วยรูปแบบต่าง ๆ อย่างไม่จำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคลากร หน่วยงานกรมกองได้ให้การสนับสนุนในการไปศึกษาต่อทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อนำเอาความรู้กับมาพัฒนาองค์การให้มีความเจริญรุ่งเรืองยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอันดับที่ 6 ถือได้ว่าในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานขององค์การต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานเป็นตัวช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นดังที่ Piyasuda Tanloet และ Kulthida Tuamsuk (2554, หน้า 216) ในงานวิจัย

เรื่อง สมรรถนะหลักของผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลห้องสมุด มหาวิทยาลัยไทยในทศวรรษหน้า หนึ่งในสมรรถนะที่จำเป็นนั้นคือเทคโนโลยีสารสนเทศโดยความรู้และความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศอาจมีผลกระทบโดยรวมต่อวิชาชีพ สังคมและประเทศชาติ เช่นเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและข้อมูลห้องสมุดและข้อมูลองค์การตลอดจนนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และทำอย่างไรจะนำเอาเทคโนโลยีมาบูรณาการเข้ากับการทำงานในห้องสมุดให้เหมาะสมตามสภาพของการเปลี่ยนแปลง

ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย เป็นอันดับที่ 7 ท่ามกลางกระแสของการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้พฤติกรรมในการทำงานเปลี่ยนไปจากที่เคยทำงานกับเพียงแค่คนในสัญชาติเดียวกัน อาจได้ทำงานกับคนจากหลายชาติหลายภาษาในประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนในหลายสาขา ดังนั้น บุคลากรทุกคนควรมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่กำลังจะเกิดขึ้นให้ได้อย่าปิดกั้นโอกาสเปิดรับเอาสิ่งใหม่ๆ เช่น แนวคิด ทฤษฎี ความคิดเห็นที่หลากหลายเพื่อมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับความเชื่อค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ เพื่อยกระดับการพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้นนั้นเอง

ด้านการสื่อสาร เป็นอันดับที่ 8 การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในทำงานของบุคลากรทุกคนเพราะการสื่อสารช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงกำหนดในแต่ละระยะเวลาบุคลากรคือผู้ที่จะนำเอาแนวทางนโยบายที่กำหนดไปเผยแพร่ให้กับกลุ่มเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มารับบริการหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันงานน้อยใหญ่จึงจะบรรลุตามเป้าหมายของวิสัยทัศน์และพันธกิจของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าได้ นอกจากนี้แล้วยังมีความจำเป็นที่จะต้องสื่อสารให้กับประเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประเทศในกลุ่มขององค์การการค้าโลก World Trade Organization (WTO) ประเทศในกลุ่มของสหภาพยุโรป ประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน เป็นต้น เพราะบุคลากรทุกคนต้องติดต่อประสานงานกับประเทศคู่ร่วมเจรจาการค้าตามบทบาทหน้าที่อยู่แล้วจึงเป็นหน้าที่ที่ต้องสื่อสารทำความเข้าใจที่ตรงกันเพื่อผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

ด้านภาวะผู้นำเป็นอันดับที่ 9 ต่อกับประเด็นด้านภาวะผู้นำที่ผู้บริหารได้ให้ความเห็นนั้น พบว่าบุคลากรในกระทรวงทุกระดับควรไม่จำเป็นว่าจะต้องเฉพาะในตำแหน่งบริหารเท่านั้นจึงจะมีภาวะผู้นำ บุคลากรทุกต้องมีองค์ประกอบของความเป็นผู้นำในตัวเองอยู่ด้วยเพราะแต่ละหน่วยงาน ต่างก็มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกันทำงานในสถานการณ์ที่หลากหลายการมีคุณสมบัติของภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่องค์การเรียกร้องโดยเฉพาะในยุคของการเปิดเสรีทางการค้า การลงทุนในสภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ภาวะผู้นำจึงจำเป็นเพราะทุกหน้าที่ของการทำงานล้วนต้องนึกถึงผลประโยชน์ขององค์การและประเทศชาติเป็นหลัก ถ้าไม่มีความเป็นผู้นำจะทำให้การเจรจาต่อลองเกิดความเสียเปรียบในส่วนงานที่เกี่ยวข้องดังนั้นบุคลากรทุกระดับของกระทรวงจึงควรคุณสมบัติหรือสมรรถนะด้านภาวะผู้นำด้วย

ด้านการทำงานเป็นทีมเป็นอันดับที่ 10 การร่วมแรงร่วมใจหรือการทำงานเป็นทีมในการทำงานในกรมกองและหน่วยงานต่างๆ ถือได้ว่ามีความจำเป็นที่ต้องได้รับการร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในกระทรวงในภารกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศบุคลากรนอกจากมีความรู้ความสามารถและทักษะด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานแล้ว ควรเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดีในทุกรูปแบบการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องให้ความร่วมมือในการนำเอานโยบายต่างๆ ที่ประกาศใช้แล้วไปปฏิบัติในหน่วยงานร่วมกันจะต้องไม่แบ่งแยกความสามัคคีปรองดองของคนภายในกระทรวงและสังคม ชุมชน อันจะนำไปสู่ความบาดหมาง ไม่ลงรอยและจะทำให้เกิดความยุ่งยากวุ่นวายแก่สังคม

การร่วมแรงร่วมใจหรือการทำงานเป็นทีมยังเป็นการปฏิบัตินโยบายเรื่องเพศ ชนเผ่าและศาสนาถือว่าทุกภาคส่วนล้วนมีหน้าที่ในการนำไปปฏิบัติให้ได้รับผลเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

ด้านการมุ่งผมสัมฤทธิ์ เป็นอันดับที่ 11 อาจเป็นเพราะในลักษณะการทำงานในปัจจุบันยังไม่มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการประเมินผลการทำงาน Key Performance Indicator (KPI) ที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจึงยังไม่เป็นเรื่องที่ไม่ค่อยชัดเจนในทางปฏิบัติ ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงานก็มีปรากฏให้เห็นได้โดยทั่วไปอยู่แล้วจึงเป็นเรื่องใหม่ไม่ค่อยคุ้นเคยและเป็นที่รู้จักกันมากนักในวงราชการในปัจจุบันของ สปป. ลาว

ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นอันดับที่ 12 เพราะกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ยังไม่ได้มีการกำหนดระเบียบการในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ไม่ได้มุ่งเน้นผู้ที่มีประสบการณ์แบบเจาะจงแต่ได้มีการกำหนดคุณสมบัติโดยทั่วไปสำหรับบุคลากรใหม่ ส่วนผู้ที่จะแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารในแต่ละระดับนั้นได้มีการกำหนดในเรื่องความเชี่ยวชาญชำนาญงานตามคุณสมบัติของตำแหน่งงานกำหนดเอาไว้อย่างชัดเจนลักษณะของความเชี่ยวชาญที่ต้องการอาจประกอบไปด้วย การเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในสายอาชีพของตนแสวงหาความรู้เพื่อมาพัฒนาแบบแผนวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รับรู้ถึงแนวโน้มของวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถนำเอาวิชาการความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องและลักษณะที่เป็นวิชาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่วงราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเมื่อพิจารณาผู้บริหารในกระทรวงมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักทั้ง 12 ด้านอยู่ในระดับมากซึ่งผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจัดทำสมรรถนะหลักของบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ซึ่งประกอบด้วย 12 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นศรัทธาต่อนโยบาย ด้านภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียน ด้านการบริการที่ดี ด้านจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานข้ามวัฒนธรรมและความหลากหลาย ด้านการสื่อสาร 9 ด้าน ภาวะผู้นำด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเนื่องจากมีระดับความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก

2. ควรมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลัก 12 ด้านเป็นรายปี โดยจัดเรียงตามค่าเฉลี่ย หรือลำดับความสำคัญของสมรรถนะหลักจากนั้นนำแผนพัฒนาที่ได้ไปนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณา

3. รายงานผลการศึกษาให้ผู้บริหารรับทราบและเสนอแนวทางการนำเอาระบบสมรรถนะเข้ามาปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรในกระทรวงพร้อมด้วยเหตุผลความเหมาะสมของสมรรถนะแต่ละด้านเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

4. เผยแพร่ แนวความคิดการจัดทำสมรรถนะให้กับบุคลากรในกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว ทุกหน่วยงานทั้งในระดับกระทรวง และระดับท้องถิ่นรวมทั้งหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องก่อนนำไปปรับใช้ในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การพัฒนาในโอกาสต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรผู้บริหารในแผนกอุตสาหกรรมและการค้าส่วนจังหวัด และอำเภอในขอบเขตทั่วประเทศ โดยการศึกษาอาจทำเป็นแบบประชุมกลุ่ม หรือสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

2. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในแต่ละกรมในเชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายเพราะแต่ละกรมมีความต้องการสมรรถนะหลักไม่เหมือนกันเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นในเชิงลึกและให้บุคลากรทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้าให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมเจรการค้าระหว่างประเทศ. (2554). *ASEAN fact book.* กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

กระทรวงแผนการและการลงทุนแห่ง สปป. ลาว. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 5 ปี ครั้งที่ 7 (2554-2558).* ม.ป.ท.

กระทรวงภายในแห่ง สปป. ลาว. (2546). *พระราชกำหนด*ว่าด้วยระเบียบรัฐกรแห่ง สปป. ลาว เลขที่ 82/นย.

กระทรวงภายในแห่ง สปป. ลาว. (2555). *พระราชกำหนด*ว่าด้วยตำแหน่งบริหารรัฐกรแห่ง สปป. ลาว เลขที่ 461/ลบ

กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า สปป. ลาว. (2554 ก). *บทสรุปและทิศทางแผนการ 5 ปี (2554-2558).* ม.ป.ท.

_____. (2554 ข). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 5 ปี ครั้งที่ 7.* ม.ป.ท.

จิตรา สากร. (2550). *ประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดทำหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเมืองพัทยา.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลดา ประยูรพาณิชย์. (2555). *การศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก.* วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชาญวิทย์ ไกรฤกษ์. (2556). *ก.พ.ปั้นข้าราชการไทยรับมือประชาคมอาเซียน.* เข้าถึงได้จาก http://www.mbamagazine.net/index.php/must-read/1501-2013-07-08-10-02-39

ปาริชาติ ดีพร้อม. (2554). *การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงานทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา: โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย).* งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรนารี โสภาบุตร. (2555). *แนวทางพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพรินทร์ ศรีราจักร. (2555). *ความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทและสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย. (2556). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC)*. เข้าถึงได้จาก http://www.thaichamber.org/scripts/aec.asp/มุมความรู้อาเซียน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2548 ก). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.

_____. (2548 ข). *เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องสมรรถนะของข้าราชการ*.

_____. (2551). *คู่มือสมรรถนะหลัก*. เข้าถึงได้จาก http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/pdf-4.pdf

_____. (2552). *คู่มือสมรรถนะหลัก คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้*. เข้าถึงได้จาก http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/ 2011/01/pdf-4.pdf

_____. (2553). *คู่มือสมรรถนะหลัก*. นนทบุรี: ประชุมช่าง.

อานุสอน ดวงโสวัด. (2554). *การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Piyasuda, T., & Kulthida, T. (2011). *The roles of Thai academic libraries and its information professional in 2010-2019*. Retrieved from www.sciencedirect.com.