

## หัวข้อเค้าโครงเรื่องของผลงาน (สายงานวิชาการเผยแพร่)

๑. ชื่อผลงาน กระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน กรมพัฒนาที่ดิน

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

๓. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

๓.๑ แนวคิดเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถาน

๓.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการพิพิธภัณฑสถาน

๓.๓ แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

๓.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

๔. สรุปสาระและขั้นตอนการดำเนินการ

๔.๑ สรุปสาระ

กรมพัฒนาที่ดินได้จัดสร้างพิพิธภัณฑสถาน (Soil Museum) ขึ้นเป็นแห่งแรกของประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ปัจจุบันตั้งอยู่บริเวณชั้น ๑ อาคาร ๖ ชั้น กรมพัฒนาที่ดิน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับเรียนรู้เรื่องราวเกี่ยวกับทรัพยากรดิน การสำรวจ การจำแนกดิน สภาพปัญหาและการจัดการดิน ของประเทศไทยเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน และเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยกรมพัฒนาที่ดินได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้ากรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดพิพิธภัณฑสถานพร้อมทั้งลงพระนามาภิไธย บนแผ่นดินเหนียวไว้เป็นที่ระลึก ปัจจุบันติดตั้งอยู่บริเวณทางเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน ซึ่งพิพิธภัณฑสถานแห่งนี้ถือได้ว่าเป็นศูนย์เรียนรู้เรื่องราวของดินที่สมบูรณ์แบบแห่งแรกในประเทศไทย มีความทันสมัยสมบูรณ์แบบที่สุดในเอเชีย และในปัจจุบันกรมพัฒนาที่ดินได้มีการจัดสร้างพิพิธภัณฑสถานไว้ทั่วภูมิภาคของประเทศไทย รวมทั้งสิ้น ๑๖ แห่ง

กลุ่มงานพิพิธภัณฑสถาน สำนักงานเลขานุการกรม มีภารกิจในการดูแลพิพิธภัณฑสถาน อนุรักษ์ จัดเก็บ รวบรวม และแสดงความรู้ด้านปฐพี การกำเนิดวิวัฒนาการสำรวจจำแนกดินตามกลุ่มชุดดิน การแสดงหน้าตัดดิน อุปกรณ์การสำรวจดิน ฯลฯ บริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การจัดนิทรรศการ การประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานเข้าชมสถานที่ การประสานงานกับนักสำรวจดินหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้คำอธิบายให้ความรู้แก่ผู้เข้าชม การผลิตสื่อรวมทั้งจัดทำเอกสารสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑสถาน ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวถือว่าเป็นการเผยแพร่ความรู้ สร้างความเข้าใจของผู้รับบริการผ่านนิทรรศการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจด้านการปฏิบัติงาน

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านพิพิธภัณฑสถาน จึงได้จัดทำกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน กรมพัฒนาที่ดินขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นเครื่องมือที่ใช้แก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานพิพิธภัณฑสถาน เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดและพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

## วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ แนวทางการบริการและกระบวนการเรียนรู้ของงานพิพิธภัณฑสถานเป็นมาตรฐานและไปในแนวทางเดียวกัน
- ๒) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานปฏิบัติงานด้านการบริการ การต้อนรับ การนำชม และการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน และมีแนวทางสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้เข้าใช้บริการและผู้ให้บริการ

## ระเบียบการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถาน

- ๑) แต่งกายสุภาพ ระวังกริยามารยาท และห้ามส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
- ๒) ห้ามนำอาหาร เครื่องดื่มทุกประเภทเข้ามาในบริเวณพิพิธภัณฑสถาน
- ๓) ห้ามสัมผัส เคลื่อนย้าย อุปกรณ์ สิ่งของที่จัดแสดงในบริเวณพิพิธภัณฑสถาน
- ๔) ห้ามขีดเขียน จารึก หรือกระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความสกปรกในบริเวณพิพิธภัณฑสถาน
- ๕) ห้ามกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดการชำรุด เสียหายกับพิพิธภัณฑสถาน
- ๖) ห้ามสูบบุหรี่ภายในบริเวณพิพิธภัณฑสถานโดยเด็ดขาด
- ๗) กรณีมาเป็นหมู่คณะและขออนุญาตรับประทานอาหาร ต้องนำเศษขยะ วัสดุบรรจุอาหาร น้ำดื่มทิ้งในบริเวณที่จัดเตรียมไว้และต้องรับประทานอาหารในพื้นที่ ๆ ได้รับอนุญาตเท่านั้น
- ๘) กรณีมาเป็นหมู่คณะและต้องการความสะดวกรวดเร็ว ต้องติดต่อแจ้งการขอใช้บริการเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ
- ๙) กรุณาฝากกระเป๋าหรือสัมภาระขนาดใหญ่ไว้บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

## วันและเวลาทำการ

เปิดบริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้บริการ

## บทบาทของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน

- ๑) ดูแลพิพิธภัณฑสถาน อนุรักษ์ จัดเก็บ รวบรวม และแสดงความรู้ด้านปฐพี การแสดงหน้าตัดดิน อุปกรณ์การสำรวจดิน ฯลฯ
- ๒) บริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การบริหารงาน การจัดแสดง การเก็บรวบรวมข้อมูล การสงวนรักษา ประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้คำอธิบายให้ความรู้แก่ผู้เข้าชม
- ๓) ให้การต้อนรับ แนะนำการเข้าชมสถานที่ เส้นทางเข้าชม ภาพรวมจุดแสดงภายในพิพิธภัณฑสถาน ประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้าชม

## ๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินงาน

เป็นการอธิบายรายละเอียดการดำเนินงาน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงจุดสิ้นสุดของงาน โดยการจัดทำผังกระบวนการงาน (Work Flow) ซึ่งอาจอยู่ในรูปของข้อความทั้งหมด (Wording) ตาราง (Table) แผนภูมิจำลอง (Model) ผังการไหลของการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้เข้าใช้บริการและเรียนรู้ แบ่งตามวัตถุประสงค์ของผู้เข้าใช้บริการ พิพิธภัณฑ์ดินได้ ๒ กลุ่ม ดังนี้

### กลุ่ม ๑ บุคคลทั่วไป (Walk in)

๑) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินให้การต้อนรับ แนะนำสถานที่ ข้อมูลเบื้องต้น เส้นทางเข้าชม ภาพรวมจุดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์ดิน

๒) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดิน แจกเอกสารแนะนำประกอบการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน และแจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดิน

๓) เชิญเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน พร้อมคอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม

๔) ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินทำแบบประเมินความพึงพอใจ

๕) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินให้ผู้เข้าใช้บริการลงทะเบียนการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินกล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ติดตามพิพิธภัณฑ์ดินทางเพจ Facebook Soil Museum

### ขั้นตอนการให้บริการ



กลุ่ม ๒ ผู้ใช้บริการเป็นหมู่คณะ แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. คณะผู้ใช้บริการ มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน

๑.๑ กรณีใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินเท่านั้น

๑) ผู้ใช้บริการติดต่อประสานการเข้าชม โดยแจ้งวัน เวลา จำนวนผู้เข้าชม บริการและรายละเอียดเพิ่มเติมในการรับบริการ

๒) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินตรวจสอบ ลงรับจองในปฏิทินการจอง

๓) ผู้ใช้บริการทำหนังสือแจ้งความประสงค์ขอเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน โดยระบุ วัน เวลา รายชื่อผู้ใช้บริการ ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเพื่อทางเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินจะได้ ประสานเรื่องสถานที่จอดรถ

๔) ส่งหนังสือแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินฉบับจริงหรือฉบับ สำเนาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ กรณีส่งสำเนาหนังสือให้ใช้การสื่อสารทางโทรสาร หรือ E-mail กับ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดิน และให้นำเอกสารฉบับจริงมายื่นในวันที่ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดิน

๕) กลุ่มสารบรรณรับหนังสือ เลขานุการกรมสั่งการให้กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์ดิน ดำเนินการต่อไป และส่งหนังสือกลับมายังกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์ดิน

๖) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินได้รับหนังสือ อนุญาตให้ใช้บริการ ประสานงานกลับไปยัง ผู้ใช้บริการเพื่อยืนยันรายละเอียด และข้อมูลเพิ่มเติม อาทิ รายชื่อคณะผู้เข้าชม ข้อจำกัดด้านอาหาร และเครื่องดื่ม

๗) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินคอยให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวก จัดเตรียม กิจกรรมและอุปกรณ์ที่ต้องใช้

๘) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินแจกเอกสารแนะนำประกอบการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน และแจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดิน

๙) เชิญเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน (เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินเป็นวิทยากรนำชม หรือ วิทยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี)

ก. ผู้ใช้บริการ ระดับต่ำกว่าอุดมศึกษา

เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินทำหน้าที่เป็นวิทยากรนำชม กำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่การปฏิบัติงาน ขอความอนุเคราะห์ช่างภาพจากกลุ่มเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

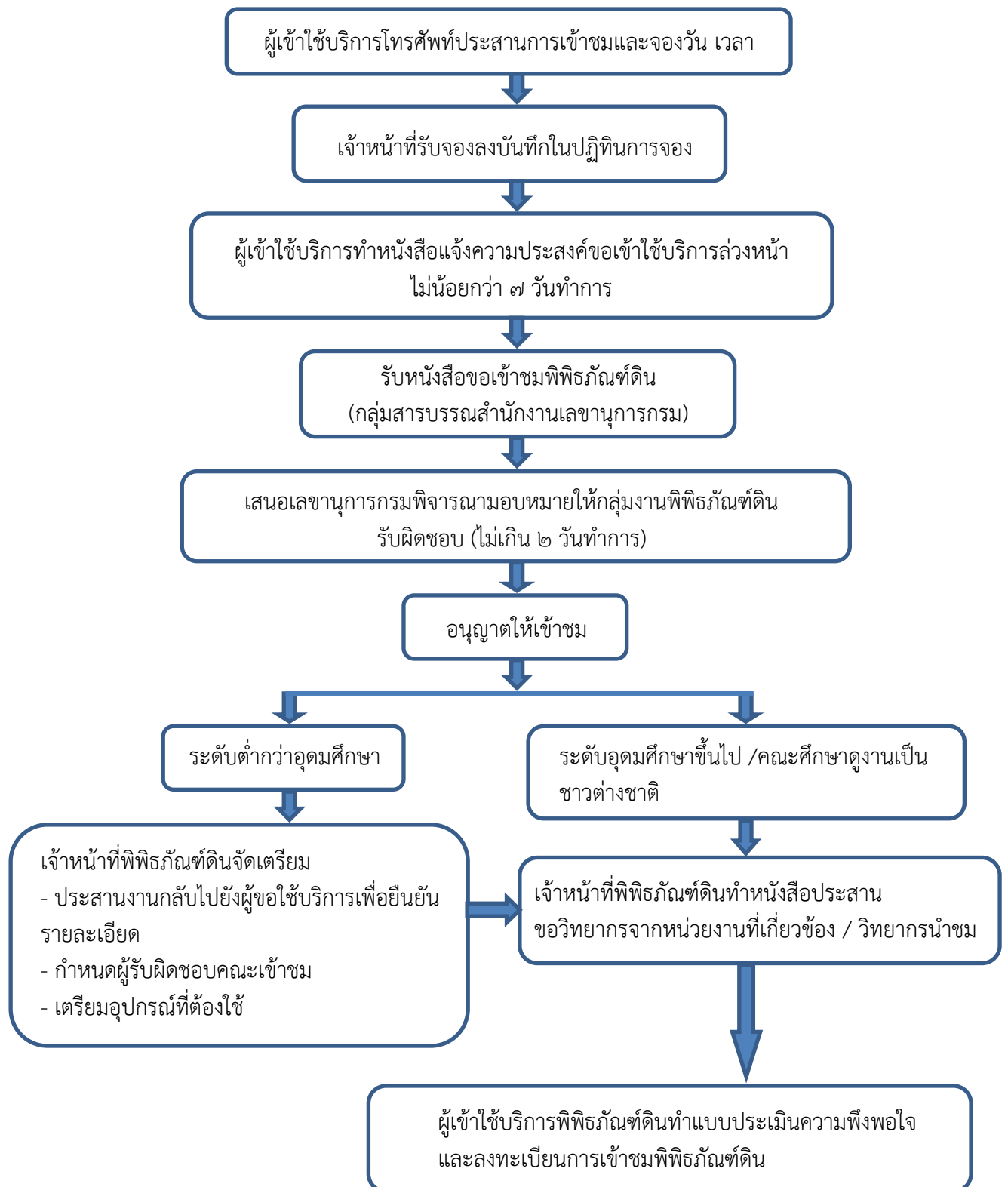
ข. ผู้ใช้บริการ ระดับอุดมศึกษาขึ้นไปและคณะศึกษาดูงานเป็นชาวต่างชาติ

เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินทำหน้าที่ประสานขอวิทยากรจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในการบรรยายภายในพิพิธภัณฑ์ดิน และประสานงานกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้งเพื่อ ขอทราบผู้เป็นวิทยากรที่มาบรรยาย

๑๐) ผู้ใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินทำแบบประเมินความพึงพอใจ

๑๑) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินให้ผู้แทนลงทะเบียนการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดิน เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินกล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ติดตามพิพิธภัณฑ์ดินทางเพจ Facebook Soil Museum

## ขั้นตอนการขอเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินเท่านั้น



## ๑.๒ กรณีเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานและเข้าใช้บริการหน่วยงานอื่นของกรมพัฒนาที่ดิน

๑) ผู้เข้าใช้บริการติดต่อประสานการเข้าชม โดยแจ้งวัน เวลา จำนวนผู้เข้าใช้บริการและรายละเอียดเพิ่มเติมในการรับบริการ

๒) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานตรวจสอบ ลงรับจองในปฏิทินการจอง

๓) ผู้เข้าใช้บริการทำหนังสือแจ้งความประสงค์ขอเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน โดยระบุวัน เวลา รายชื่อผู้เข้าใช้บริการ ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางเพื่อทางเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานจะได้ประสานเรื่องสถานที่จอดรถ

๔) ส่งหนังสือแจ้งความประสงค์ขอเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานฉบับจริงหรือฉบับสำเนาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วันทำการ กรณีส่งสำเนาหนังสือให้ใช้การสื่อสารทางโทรสาร หรือ E-mail กับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน และให้นำเอกสารฉบับจริงมายื่นในวันที่เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถาน

๕) กลุ่มสารบรรณรับหนังสือ เลขานุการกรมสั่งการให้กลุ่มงานพิพิธภัณฑสถานดำเนินการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๖) กลุ่มสารบรรณส่งหนังสือกลับมายังกลุ่มงานพิพิธภัณฑสถาน สำเนาแจ้งเวียนหนังสือการขอเข้าใช้บริการและศึกษาดูงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานได้รับหนังสือ อนุญาตให้เข้าใช้บริการ ประสานงานกลับไปยังผู้เข้าใช้บริการเพื่อยืนยันรายละเอียด และข้อมูลเพิ่มเติม อาทิ รายชื่อคณะผู้เข้าใช้บริการ ข้อจำกัดด้านอาหารและเครื่องดื่ม

๘) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานประสานเรื่องการเข้าใช้บริการและศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดทำตารางเวลาการขอใช้บริการและศึกษาดูงานในแต่ละหน่วยงานพร้อมแจ้งเวลาและรายละเอียดให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และประสานงานกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้งก่อนวันที่ผู้เข้าใช้บริการ เข้าใช้บริการเพื่อยืนยันรายละเอียดต่าง ๆ ในการเข้าใช้บริการ

๙) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานคอยให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวก จัดเตรียมกิจกรรมและอุปกรณ์ที่ต้องใช้

๑๐) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานแจกเอกสารแนะนำประกอบการเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน และแจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถาน

๑๑) เชิญเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน (เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานเป็นวิทยากรนำชม หรือวิทยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี)

ก. ผู้เข้าใช้บริการ ระดับต่ำกว่าอุดมศึกษา

เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานทำหน้าที่เป็นวิทยากรนำชม กำหนดผู้รับผิดชอบ และหน้าที่การปฏิบัติงาน ขอความอนุเคราะห์ช่างภาพจากกลุ่มเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

ข. ผู้เข้าใช้บริการ ระดับอุดมศึกษาขึ้นไปและคณะศึกษาดูงานเป็นชาวต่างชาติ

เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานฯ ทำหนังสือประสานขอวิทยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบรรยายภายในพิพิธภัณฑสถานฯ และประสานงานกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้งเพื่อขอทราบผู้เป็นวิทยากรที่มาบรรยาย

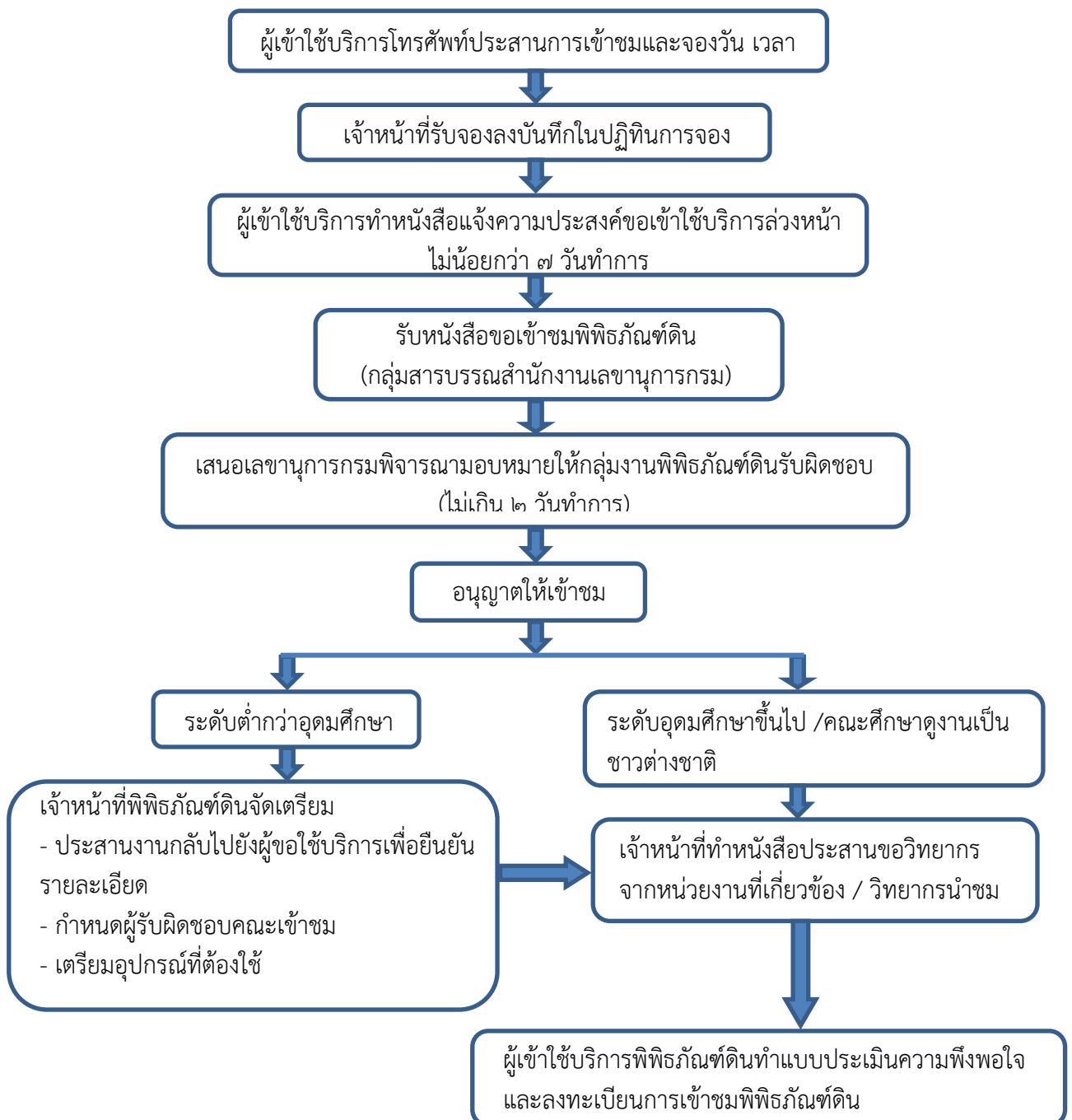
๑๒) ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานฯ ทำแบบประเมินความพึงพอใจ

๑๓) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานฯ ให้ผู้แทนลงทะเบียนการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานฯ

เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานฯ กล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ติดตามพิพิธภัณฑสถานฯ ทางเพจ Facebook Soil Museum

**หมายเหตุ** หากผู้เข้าใช้บริการมีความประสงค์ที่จะรับประทานอาหารกลางวัน ให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานฯ จัดเตรียมสถานที่ในการรับประทานอาหาร

### ขั้นตอนการขอเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑสถานฯ และหน่วยงานอื่น



## ๒. คณะผู้เข้าใช้บริการ ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน

### ๒.๑ กรณีคณะผู้เข้าใช้บริการไม่ต้องการวิทยากร

- ๑) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินให้การต้อนรับ แนะนำสถานที่ ข้อมูลเบื้องต้น เส้นทางเข้าชม ภาพรวมจุดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์ดิน
- ๒) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดิน แจกเอกสารแนะนำประกอบการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน และแจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดิน
- ๓) ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินสามารถเข้าชมได้ตามอัธยาศัย เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินคอยให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม
- ๔) ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินทำแบบประเมินความพึงพอใจ
- ๕) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินให้ผู้เข้าใช้บริการลงทะเบียนการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินกล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ติดตามพิพิธภัณฑ์ดินทางเพจ Facebook Soil Museum

### ๒.๒ กรณีคณะผู้เข้าใช้บริการต้องการวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

- ๑) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินประสานขอวิทยากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๒) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินแจกเอกสารแนะนำประกอบการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน และแจกแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดิน
- ๓) วิทยากรพำนักชมพิพิธภัณฑ์ดิน
- ๔) ผู้เข้าใช้บริการพิพิธภัณฑ์ดินทำแบบประเมินความพึงพอใจ
- ๕) เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินให้ผู้แทนคณะผู้เข้าใช้บริการลงทะเบียนการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินกล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ติดตามพิพิธภัณฑ์ดินทางเพจ Facebook Soil Museum

### ขั้นตอนการขอเข้าใช้บริการ





## ๕. ผู้ร่วมดำเนินการ

นายไพศาล ดุลยพัชร์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ  
มีหน้าที่ ตรวจสอบ และให้คำปรึกษาแนะนำ ปฏิบัติงานร้อยละ ๑๐

## ๖. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ (ระบุรายละเอียดของผลงานพร้อมทั้งสัดส่วนของผลงาน)

นางสาวมิรันตี จิตติโชติรัตนตา ตำแหน่ง นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ มีหน้าที่กำหนดหัวเรื่องที่จะทำ ค้นคว้า จัดทำ รวบรวม ศึกษาแนวคิดและหลักการแบบอย่างคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ศึกษารายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำเอกสารแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน กรมพัฒนาที่ดิน ปรับปรุงพัฒนาให้เป็นปัจจุบันและเป็นมาตรฐาน ปฏิบัติงานร้อยละ ๙๐

## ๗. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

ผู้ปฏิบัติงาน รับรู้ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานได้ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

## ๘. ประโยชน์ที่ได้รับ

- ๘.๑ เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๘.๒ ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร และเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง
- ๘.๓ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
- ๘.๔ สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
- ๘.๕ ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ด้วยตัวเองและช่วยลดเวลาในการสอนงาน
- ๘.๖ ผู้ปฏิบัติงานทราบรายละเอียดและทำงานได้อย่างถูกต้อง

## ๙. ความยุ่งยากในการดำเนินการ/ปัญหา/อุปสรรค

๙.๑ ผู้เข้ารับบริการพิพิธภัณฑสถาน เข้ารับบริการโดยไม่มีการแจ้งล่วงหน้า บางครั้งมาเป็นหมู่คณะในจำนวนมาก และต้องการทราบข้อมูลเชิงลึก ส่งผลให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และประสานวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านได้

๙.๒ ผู้เข้ารับบริการบางครั้งแจ้งความประสงค์ในการเข้ารับบริการศึกษาดูงานในระยะเวลากระชั้นชิด และมีความต้องการศึกษาดูงานจำนวน ๓-๔ หน่วยงาน ทำให้การประสานในการเข้าดูงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ค่อนข้างลำบากเนื่องจากติดขัดเรื่องขอเวลาในการเข้าดูงานที่อาจมีความสะดวกไม่ตรงกัน

๙.๓ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในงานด้านพิพิธภัณฑสถาน และไม่มีบุคลากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านพิพิธภัณฑสถานโดยเฉพาะ

๙.๔ เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานยังขาดความรู้ ทักษะในการบรรยายด้านภาษาต่างประเทศ

๙.๕ พิพิธภัณฑสถานไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เทคโนโลยีการจัดแสดง

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ


๑๐.๑ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับบริการที่มาเป็นหมู่คณะและต้องการทราบข้อมูลเชิงลึกให้ทราบถึงกระบวนการเข้ารับบริการ เพื่อแจ้งการขอเข้ารับบริการพิพิธภัณฑสถานล่วงหน้า หรือหากต้องการดูงานหลายหน่วยงานควรแจ้งล่วงหน้าเป็นระยะเวลาอย่างน้อยก็วัน

๑๐.๒ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานเข้ารับการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการจัดการพิพิธภัณฑสถานและพัฒนาความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับเนื้อหาที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑสถาน

๑๐.๓ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินเข้ารับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในระดับที่สามารถติดต่อสื่อสาร และนำมาใช้ปฏิบัติงาน

๑๐.๔ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินเข้ารับการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดแสดงให้มีความรู้และทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานพิพิธภัณฑ์ดิน

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ..... 

(นางสาวมิรันตี รุทธิโชติรัตนนา)

ผู้เสนอผลงาน

วันที่ ๒๓ / มี.ค. / ๖๕

ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริงทุกประการ

ลงชื่อ..... 

(นายไพศาล ดุลยพัชร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ผู้ร่วมดำเนินการ

วันที่ ๒๓ / มี.ค. / ๖๕

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

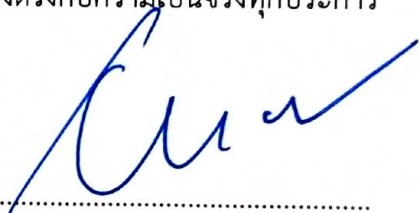
ลงชื่อ..... 

(นายไพศาล ดุลยพัชร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

วันที่ ๒๓ / มี.ค. / ๖๕

(ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแลการดำเนินการ)

ลงชื่อ..... 

(นายมนนาท ภูกรรณ์)

เลขานุการกรม

วันที่ ๒๓ / มี.ค. / ๖๕

## ข้อเสนอแนวความคิด/วิธีการเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ของ นางสาวมิรันตี จิตฺโตติรัตน

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ ๔๔

กลุ่มงานพิพิธภัณฑสถาน สำนักงานเลขาธิการกรม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน

### **หลักการและเหตุผล**

การพัฒนาศักยภาพเป็นการนำเอาความสามารถที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบได้ เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคลากรเอง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจเห็นได้จากการปฏิบัติงาน ผลงาน หรือบรรยากาศและวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไป มีความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียรมากขึ้น การปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง ลดขั้นตอนการทำงาน ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น มีการริเริ่มคิดค้นเทคนิควิธีการทำงานใหม่ ๆ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น เป็นต้น

การที่องค์กรประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้าและสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการได้ ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอยู่เสมอ ทั้งนี้ พิพิธภัณฑสถานเป็นอีกหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะ ความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ หากมีการชี้แนะหรือสร้างแรงจูงใจ แรงผลักดันต่อเจ้าหน้าที่ที่จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถสร้างผลงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

### **บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ**

#### **บทวิเคราะห์**

เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน มีหน้าที่เกี่ยวกับ การดูแลพิพิธภัณฑสถาน อนุรักษ์ จัดเก็บ รวบรวม และแสดงความรู้ด้านปฐพี การกำเนิดของดิน วิวัฒนาการการสำรวจจำแนกดินตามกลุ่มชุดดิน การแสดงหน้าตัดของดิน อุปกรณ์การสำรวจดิน ฯลฯ บริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การบริหารงาน การจัดการแสดง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดนิทรรศการ การสงวนรักษา การประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษา แนะนำประสานงานเข้าชมพิพิธภัณฑสถาน การประสานงานกับนักสำรวจดินในการให้คำอธิบายให้ความรู้แก่ผู้เข้าชม และการผลิตสื่อรวมทั้งจัดทำเอกสารสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ ของพิพิธภัณฑสถาน เกิดประโยชน์ต่องานพัฒนาที่ดิน เกษตรกร นักศึกษาและบุคคลทั่วไป พิพิธภัณฑสถานจึงทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ แหล่งพักผ่อนหย่อนใจ แหล่งสาระ รวมทั้งเป็นสถานที่สร้างแรงบันดาลใจและความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ เมื่อพิพิธภัณฑสถานมีบทบาทต่อคนในสังคมมากขึ้น เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานต้องมีความพร้อมในการสร้างงาน การรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ด้วยเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ทั้งในเรื่องของประเด็นเนื้อหา และวิธีการเรียนรู้ของผู้ชม รวมถึงการใช้ชีวิตและวิธีการเฝ้าหาความรู้ของผู้ชมกลุ่มต่าง ๆ

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านพิพิธภัณฑสถานที่มีความหลากหลาย มีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทั้งงานด้านวิชาการและงานบริการ ล้วนต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน เมื่อเจ้าหน้าที่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน เจ้าหน้าที่อาจมีวิธีแก้ไขปัญหาแตกต่างกันตามประสบการณ์

และความสามารถของส่วนบุคคล บุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ มีประสบการณ์ในการทำงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีกว่าบุคคลที่ขาดความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในงานเดียวกัน เจ้าหน้าที่ที่พิพิธภัณฑสถานจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานพัฒนาไปสู่ความเป็นมืออาชีพ และรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## **แนวความคิด**

### **แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพ**

แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ดเมื่อปี ค.ศ.๑๙๖๐ ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ.๑๙๗๐ US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคลแลนด์ เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่าซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคลแลนด์ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ (competency)

ในปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ มีการสำรวจพบว่ามี ๗๐๘ บริษัททั่วโลก นำ Core Competency เป็น ๑ ใน ๒๕ เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ ๓ รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น

### **๑. ความหมายของศักยภาพ**

ได้มีนักวิชาการหลายท่านในประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความของศักยภาพไว้หลายคำและมีคำที่เรียกแตกต่างกันออกไปบางท่านเรียกว่า “ขีดความสามารถ” บางท่านเรียกว่า “สมรรถนะ” ถึงแม้ว่าจะเรียกแตกต่างกันออกไป แต่ก็ล้วนแล้วมาจากศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Competency” ทั้งสิ้น ความหมาย Competency หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ ส่วนบุคคล (personal characteristic or attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น หรืออาจกล่าวได้ว่า Competency คือ คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จสรุปแล้ว ศักยภาพ คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ส่วน David C. McClelland เจ้าของแนวคิดทางการบริหารศักยภาพ (competency) ให้ความหมายและองค์ประกอบ ศักยภาพ (competency) ไว้ว่า ศักยภาพ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นศักยภาพ คือ กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน

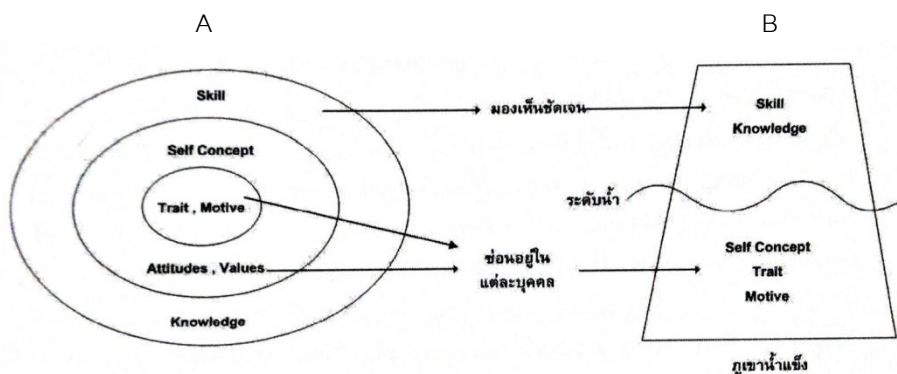
ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา ศักยภาพ คือ คุณลักษณะ เชิงพฤติกรรม เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี และส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดี เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการคือการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือการทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน องค์กรประกอบในการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก ได้แก่

๑) กลุ่มความรู้ (knowledge) คือ ความสามารถอธิบาย เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างถูกต้องและชัดเจน แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ รู้ความหมาย รู้ขั้นตอน รู้ประยุกต์ใช้

๒) กลุ่มทักษะ (skill) คือ ความสามารถในการลงมือทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์อันพึงประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวัดทักษะมี ๓ ระดับ คือระดับความซับซ้อนในการปฏิบัติ ระดับความหลากหลาย ระดับความสม่ำเสมอ

๓) กลุ่มพฤติกรรมหรืออุปนิสัยในการทำงาน (attribute) คือ รูปแบบการแสดงออกหรือพฤติกรรมของบุคคลที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งการแสดงออกอันพึงประสงค์ได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย ๓ ประการ คือ ค่านิยม แนวโน้มการแสดงออก และแรงจูงใจ ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีความได้เปรียบคู่แข่ง เช่น ความกระตือรือร้น ความอดทน และขยันขันแข็งในการทำงาน ค่านิยมในการยอมรับฟังความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์เพื่อการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

## ๒. องค์ประกอบของ การพัฒนาศักยภาพ ได้แก่



ภาพแสดงความหมายและองค์ประกอบตามแนวคิดของ David C. McClelland

ภาพ A คือองค์ประกอบที่สำคัญทั้ง ๕ ประการของศักยภาพ (competency)

ภาพ B คือการแบ่งองค์ประกอบของศักยภาพ (competency) ตามความยาก-ง่าย ของการพัฒนา

David C. McClelland ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง ๕ ส่วนไว้ดังนี้  
Skills คือ สิ่งที่คุณสามารถทำได้ดีและฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ  
Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของคุณ  
Self-concept คือ ทศนคติค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่คุณเชื่อว่าเป็น  
Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น  
Motive คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าศักยภาพ (competency) มีองค์ประกอบสำคัญ ๕ ประการ โดยแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ส่วนแรกคือส่วนที่มองเห็นได้ชัด พัฒนาได้ไม่ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้า มีองค์ประกอบ ๒ ประการ ได้แก่ ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skills) หรือ เรียกส่วนนี้ว่า Hard Skills สำหรับส่วนที่สองคือส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ในแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยากเพราะซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล มีองค์ประกอบ ๓ ประการ ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (self-concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล (trait) และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) หรือเรียกส่วนนี้ว่า Soft Skills กล่าวคือส่วนที่เป็น ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) นั้นเป็นสิ่งที่แต่ละคนสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความรู้และการฝึกฝนปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ เป็นส่วนที่สามารถมองเห็นได้ชัด นักวิชาการบางท่านเรียกส่วนนี้ว่า Hard Skills สำหรับส่วนที่เป็น Self-concept (ทศนคติค่านิยมและความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง) Trait (บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล) และ Motive (แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล) เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยากเพราะเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคล นักวิชาการบางท่านเรียกส่วนนี้ว่า Soft Skills เช่นภาวะผู้นำ (leadership) ความอดทนต่อความกดดัน (stress tolerance) เป็นต้น

ความหมายของคำว่า Competency คือ ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic of attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (behavior) ที่จำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น Competency ของคนซึ่งเกิดได้จาก ๓ ทางคือ

๑. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด
๒. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน
๓. เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

ประเภทของ Competency แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑. ชีตความสามารถหลัก (core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีชีตความสามารถประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ชีตความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร

๒. ชีตความสามารถด้านการบริหาร (managerial competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นชีตความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (role-based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

วิสัยทัศน์พันธกิจขององค์กร เช่น การวางแผน การบริหารการเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ความคิดสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น

๓. ชีตความสามารถตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (job-based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้าควรต้องมีความรู้ทางด้านวิศวกรรม นักบัญชีควรต้องมีความรู้ทางการบัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจเรียกชิตความสามารถชนิดนี้เป็น Functional competency หรือเป็น Job competency เป็น Technical competency ก็ได้ อาจกล่าวได้ว่าชิตความสามารถชนิดนี้เป็นชิตความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

จากแนวคิดการพัฒนาศักยภาพที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการพัฒนา “คน” เป็นสิ่งสำคัญที่สุด บุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ต้องการขององค์กรในทุกยุคทุกสมัย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือองค์กรภาคเอกชน ดังนั้นการพัฒนาคคนเพื่อให้กลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรเสมอ

### ข้อเสนอ

การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน ด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน โดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### ๑. พัฒนาชิตสมรรถนะของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถาน มี ๒ รูปแบบ

##### ๑.๑ การพัฒนาระยะสั้น

การพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge) การพัฒนาทักษะ (Skill) การพัฒนาความสามารถ (Ability) พฤติกรรม (Behavior) ของเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญขึ้น โดยอาศัยการอบรมและการสัมมนา การศึกษาข้อมูลข่าวสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิพิธภัณฑสถาน การเรียนรู้จากหลักสูตรต่าง ๆ ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการด้วยตัวเองในหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ เป็นการเพิ่มความรู้และศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การอบรมออนไลน์ HRD: e-Learning ของศูนย์พัฒนาการเรียนรู้ทางไกลสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ซึ่งเป็นหลักสูตรอบรมออนไลน์ที่เป็นความต้องการร่วมของส่วนราชการเพื่อเพิ่มศักยภาพของข้าราชการให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการอบรม เช่น ชุดหลักสูตรการเขียนหนังสือราชการ ด้านการเสริมสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น การพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่จากการสอนงานให้ความรู้ การแก้ไขปัญหา การพัฒนางานเป็นการช่วยให้บุคลากรที่ได้รับการสอนมีประสบการณ์ตามความต้องการของผู้สอนและผู้รับสอน ผู้สอนจะแนะนำให้อัจฉริยภาพการปฏิบัติอย่างถูกต้อง การสอนงานอาจจะทำได้โดยให้อำนาจการกลุ่มหรือหัวหน้ากลุ่มงานหรือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรืออยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้รับการสอนเป็นผู้สอน ทำให้อัจฉริยภาพการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง รู้วิธีการทำงาน รู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบต่อไป เป็นการพัฒนาคคนให้อัจฉริยภาพทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ

## ๑.๒ การพัฒนาระยะยาว

การพัฒนาทัศนคติ (Attitude) การพัฒนาลักษณะนิสัย (Trait) การพัฒนาแรงจูงใจ (Motivation) ซึ่งจะเป็นแรงขับเคลื่อนผลงานขององค์กรที่เกิดจากภายในของตัวเจ้าหน้าที่ที่จะช่วยให้องค์กรพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน การพัฒนาแนวทางนี้เน้นการค้นหาตัวเอง การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของตัวเองการกำหนดเป้าหมายและแนวทางไปสู่เป้าหมาย

### ๒. พัฒนาเทคนิควิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดิน

วิธีการทำงานของพิพิธภัณฑ์ดินมีกระบวนการปฏิบัติงานหลากหลายขั้นตอน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดินเลือกใช้ตามสถานการณ์และความเหมาะสมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และเพื่อเป็นการพัฒนาเทคนิควิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์ดิน จึงขอนำเทคนิคดังต่อไปนี้มาใช้

#### ๒.๑ เน้นการทำงานเป็นทีม (Team Work)

ถือเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการกระตุ้นความคิด สร้างจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม โดยใช้หลัก ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมแก้ปัญหา และร่วมติดตาม

#### ๒.๒ เน้นการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน (Knowledge Transfer)

มีบทบาทสำคัญต่อองค์กร เป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นการแบ่งปันความรู้ถ่ายทอดจากคนหนึ่งไปสู่อีกคน หรือกลุ่มหนึ่งไปสู่อีกกลุ่มในทุก ๆ ระดับ ซึ่งหากคนใดคนหนึ่งในกลุ่มงานลา/ย้าย จะยังมีบุคลากรอื่นที่สามารถดำเนินการแทนได้ เพื่อไม่ให้งานประสบปัญหาการหยุดชะงักหรือไม่ต่อเนื่อง

#### ๒.๓ เน้นการให้บริการที่ดี (Service Mind)

สร้างนักบริการมืออาชีพพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น ต้องมีใจรักในงานบริการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี บุคลิกภาพทั้งการแต่งกายและอาการปฏิกิริยาที่แสดงออก เป็นต้น การให้บริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

#### ๒.๔ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้

เพื่อให้การดำเนินงานพิพิธภัณฑ์ดินสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นมากขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์ดินนั้นมีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการนำเสนอรูปแบบการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดินให้ทันสมัย เป็นที่น่าสนใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นพิพิธภัณฑ์ดินควรเลือกใช้และประยุกต์สื่อพิพิธภัณฑ์หลากหลายรูปแบบให้เหมาะสม ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น การนำแอปพลิเคชันสำหรับประยุกต์ใช้งานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล หรือการต่อยอดด้วยเทคโนโลยีโลกเสมือนผสมผสานโลกจริง Augmented Reality (AR) มาประยุกต์ใช้กับการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ดิน โดยนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้กับนิทรรศการที่จัดแสดงภายในพิพิธภัณฑ์ดิน ให้แสดงผลเป็นแบบ ๓ มิติ ทำให้ข้อมูลที่ไม่สามารถอธิบายได้บนรูปภาพเกิดขึ้นในโลกจริง นอกจากนี้การจัดแสดงนิทรรศการที่เหมือนเดิมไม่มีการปรับปรุงเนื้อหาและแนวทางการนำเสนอเป็นเวลายาวนาน อาจทำให้ความน่าสนใจของพิพิธภัณฑ์ดินลดน้อยลง ส่งผลให้จำนวนผู้เข้าชมลดลง และไม่เข้าถึงผู้เข้าชมกลุ่มใหม่ ๆ สุดท้ายอาจส่งผลให้พิพิธภัณฑ์ดินปิดตัวลง



**ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานมีความรู้ ทักษะ ทศนคติ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๒. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานมีความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ทบทวนความรู้ในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคนิคการทำงาน สามารถสร้างผลงานได้ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น
๔. เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑสถานมีความพร้อมที่จะรับผิดชอบงานใหม่ และพร้อมที่จะก้าวสู่ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

**ตัวชี้วัดความสำเร็จ**

๑. ผู้รับการพัฒนาศาสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นกว่าเดิมร้อยละ ๗๕
๒. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕

ลงชื่อ..... มิ่งนที

(นางสาวมิ่งนที รุติโชติรัตน์)

ผู้เสนอแนวคิด

วันที่ ๒๓ / มี.ค. / ๖๕

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาระดับกอง หรือสำนัก

(ระบุความเห็น) .....

1. มิ่งนที / 1. กรมศิลปากร / 1. กรมศิลปากร / 1. กรมศิลปากร

ลงชื่อ..... เนวิน

(นายชนนัท ภูกรรณ์)

เลขานุการกรม

วันที่ ๒๓ / มี.ค. / ๖๕