

แนวทางการพัฒนากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสถานี
ดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาล
ตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

Leadership Roles and Practical Approaches for Local Administrators under
the Context of the Unrest in the Southern Border Provinces: A Case Study of
Mayo Distrier Pattani Province

มุฮัมมัดไซด์ดีน วาแม¹, ผศ.ดร.จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา²

Muhammadsaideen wamae ¹, Asst.Prof.Dr.Jakpong Peammatta ²

สังกัดคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร

Abstract

This research aims 1. Study the human resource management process within the Mayo Fire and Rescue Station, under the Office of Disaster Prevention and Mitigation, Mayo Sub-district Municipality 2. Explore the problems and obstacles in human resource management in the same organization. 3. Examine approaches to develop human resource management in the organization. This research uses a qualitative research approach, including document research and field research. The researcher conducted structured or formal interviews with a total of 11 key informants: 10 full-time firefighters and 1 contract firefighter.

The research findings indicate that the human resource management process at the Mayo Fire and Rescue Station involves a recruitment process through competitive examinations, selecting individuals with the necessary knowledge, skills, and qualifications suitable for the organization. The recruitment process assesses both general knowledge and specialized knowledge in the field. Job placement is based on the organization's staffing framework. The management process emphasizes a merit-based system and active participation from all staff. Internal control is maintained through adherence to local civil service regulations. Performance evaluations are based on clearly demonstrable work outcomes, assessed appropriately. Factors influencing the development of human resources in the organization include environmental conditions, motivation,

morale, and leadership policies. Retaining personnel in the organization depends significantly on welfare provisions, housing, and efforts to foster motivation in the workplace.

Keywords: Development; Human Resource Management; Fire and Rescue Station

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาโย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลมาโย 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาโย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลมาโย 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาโย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลมาโย ใช้รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยมีผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญประกอบด้วย พนักงานดับเพลิงภารกิจมาโยจำนวน 10 คน และลูกจ้างเหมาพนักงานดับเพลิงอีก 1 คน รวมเป็น 11 คน

ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาโย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลมาโย กระบวนการสรรหา ใช้การสอบคัดเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติที่ตรงกับหน่วยงาน โดยการสอบคัดเลือกวัดความรู้ความสามารถทั่วไป และความรู้เฉพาะทางในสาขาอาชีพ การจัดตำแหน่งมีการจัดตามกรอบอัตรา การบริหารงานจะใช้ระบบคุณธรรม ความมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน การควบคุมภายในมีการใช้ระเบียบวินัยข้าราชการท้องถิ่นเป็นตัวควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะพิจารณาจากผลงานที่เป็นประจักษ์ชัดเจน ตามความเหมาะสม ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีข้อค้นพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ และนโยบายของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญ การรักษาคนไว้ให้อยู่กับองค์กรจะขึ้นอยู่กับสวัสดิการ ที่พักอาศัย และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ

คำสำคัญ: การพัฒนา; การบริหารทรัพยากรมนุษย์, สถานีดับเพลิงและกู้ภัย

บทนำ

เทศบาลตำบลมาโยเป็นศูนย์กลางในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร การบริหาร รวมถึงความก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน จึงมีการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับกิจกรรมต่าง ๆ มีประชากรอาศัยกันอยู่อย่างหนาแน่นมากกว่า 10 ล้านคน ทั้งที่จดทะเบียนราษฎร และผู้ที่เข้ามาพักอาศัยเป็นครั้งคราวเพื่อประกอบกิจการ หรือ ธุรกิจต่าง ๆ มีอาคารทั้งขนาดใหญ่ อาคารสูง โรงงานอุตสาหกรรม เขตชุมชนหนาแน่น และย่านการค้าต่าง ๆ จำนวนมาก ทั้งที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย ประกอบกิจการต่าง ๆ ส่งผลให้มีความเสี่ยงที่จะเกิดสาธารณภัยต่าง ๆ ได้ง่าย สำหรับภัยที่เกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ภัยจากการคมนาคม อัคคีภัย ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย วาตภัย ภัยจากอาคารถล่ม อุทกภัย

ภัยแล้ง ภัยจากมลพิษทางอากาศ ภัยจากโรคระบาดและโรคติดต่อ ซึ่งแนวโน้มจะมีความเสี่ยงสูงมากขึ้น สร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก ซึ่งหน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้วยการประเมินความเสี่ยง การป้องกันและลดผลกระทบ การเตรียมความพร้อม และการฟื้นฟูให้ดีกว่าเดิมมากขึ้น เพื่อให้ความสูญเสียด้านชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสังคมของประชาชนลดลงอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีสถิติเปรียบเทียบการเกิดสาธารณภัยที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในพื้นที่เทศบาลตำบลมายอ (ระหว่างปี พ.ศ. 2554 – 2563)

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติภารกิจภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 – 2570 กฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการตามกรอบเซนได เพื่อลดความเสี่ยงจากการเกิดภัยพิบัติ พ.ศ. 2559 – 2573 (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015 – 2030) ด้านการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ ลดการสูญเสียชีวิต วิถีชีวิตและสุขภาพ ตลอดจนความสูญเสียต่อทรัพย์สินทางเศรษฐกิจ กายภาพ สังคมและสภาพแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบกับใช้แผนพัฒนาจังหวัดปัตตานีระยะ 20 ปี ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566 – 2570) และแผนปฏิบัติการป้องกันอำเภอมายอ ประจำปี พ.ศ. 2567 และนโยบายของผู้ว่าราชการปัตตานี เป็นกรอบในการปฏิบัติ เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความเชื่อมั่นถึงความมีศักยภาพของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนชาวมายอ (แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ, 2565) สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ เป็นส่วนราชการในสังกัดกองปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย 5 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปัตตานี มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. 2567 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2567) (1) ตรวจตราเพื่อป้องกันอัคคีภัยอาคารบ้านเรือน สถานที่ประกอบการค้า โรงงานอุตสาหกรรม สถานที่จำหน่ายแก๊ส น้ำมัน เชื้อเพลิงหรือสถานที่สะสมสิ่งไวไฟอื่น ๆ และสถานที่สาธารณะในเขต พื้นที่รับผิดชอบ (2) ระวังอัคคีภัย กู้ภัยช่วยชีวิตและให้บริการผู้ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ (3) สำรวจและจัดทำแผนที่แหล่งน้ำ แหล่งชุมชนเส้นทางตามจุดอันตราย เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (4) ให้การช่วยเหลืองานด้านบริการแก่ประชาชนส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น บริการรับส่งผู้ป่วยนำส่งโรงพยาบาลต่าง ๆ ตามที่ร้องขอตลอดจนให้การพยาบาลเบื้องต้น (5) ดูแลและรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ และทรัพย์สินของทางราชการ ที่ได้รับมอบหมายให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกโอกาส (6) ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและระวังอัคคีภัยแก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป (7) รวบรวม วิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (8) จัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกี่ยวข้อง (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ผู้วิจัยพบว่าการบริหารจัดการอัคคีภัยในช่วงที่ผ่านมาของ สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานหลายประการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมายอ สังกัดสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย กระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่จะพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ นำพาให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ

เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการพัฒนาการให้บริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ดีที่สุดเพื่อประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จะศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ตลอดจนแนวทางการพัฒนาแก้ไขการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในองค์กรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ จำนวน 11 คน เรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะ กระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลมายอ เท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ.2567 – มีนาคม 2568

ทบทวนวรรณกรรม

ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์

อรพันธ์ อันติมานนท์ (2560) ให้ความหมาย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ดำเนินงานด้านบุคลากร ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก พร้อมทั้งการพัฒนา อนุรักษ์รักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานมีสุขภาพกายและจิตดี

แสงโสม อมรรัตน์พงศ์ พงศกร ทวันเวช และ ลีรินาถ งามประเสริฐ (2560) ให้คำนิยาม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า หมายถึง กระบวนการที่ช่วยให้องค์การได้บุคคลากรที่มีความรู้และความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การ และพร้อมจะรองรับการกระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาท

จากความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของนักบริหารดังกล่าวข้างต้น พอสรุป ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ว่าเป็นกระบวนการทางการบริหารที่จะสรรหาและ คัดเลือกบุคคลากรมาปฏิบัติงาน โดยให้บุคคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ

ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วิทยา จิตนุพงศ์ (2560) อธิบายว่า ในบรรดาปัจจัยทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการบริหารจัดการ มนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่ง เพราะมนุษย์มีสติปัญญาที่สามารถใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความคิดสร้างสรรค์และสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยทางการบริหารอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ ดังนั้น การบริหารคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายด้านวิชาชีพ ด้านทักษะ และความสามารถจึงมีความสำคัญอย่างมาก

คำว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” (human resource management) แต่เดิมเคยใช้คำว่า การบริหารงานบุคคล (personnel management) ซึ่งเป็นความหมายที่แคบกว่า โดยมองการบริหารบุคคลเป็นแบบศูนย์รวมอำนาจทั้งองค์การ ที่เกี่ยวกับกิจกรรม โปรแกรมและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการรับคนเข้าทำงาน การดูแลรักษาคนทำงาน และการให้คนงานออกจากงาน รวมทั้งการเก็บประวัติของคนงาน ลักษณะของศูนย์รวมงาน ส่วนใหญ่ของการบริหารงานบุคคลจึงเป็นงานบริการและงานธุรการ ต่อมาคำว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ได้รับความนิยมแพร่หลายมากขึ้น เนื่องจากมีการให้ความสำคัญว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ไม่สามารถใช้เครื่องมือเครื่องจักรใด ๆ มาทดแทนได้ มนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำองค์การให้ไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากมนุษย์ มีสมอง มีความรู้สึกนึกคิด และมีจิตวิญญาณ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความแตกต่างจากทรัพยากรอื่น ๆ เพราะผู้บริหารต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของคนงาน การให้เกียรติ และการปฏิบัติต่อกันเยี่ยงมนุษย์ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรม ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของคนงานด้วย โดยเป้าหมายการจัดการจะเน้นที่การสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้น โดยการใช้ศักยภาพของมนุษย์ที่จะทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ มีความมั่นคง มั่งคั่ง และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

แนวความคิดในการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน

การสรรหาและคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในองค์การถือเป็นกระบวนการที่สำคัญขั้นตอนแรก ๆ ของการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะทำให้องค์การได้คนที่มีความรู้ความสามารถ ตรงกับงานเข้ามาทำงาน การสรรหาและคัดเลือกจึงเป็นการคาดคะเนความสำเร็จของงานในอนาคต เพราะหากทรัพยากรบุคคลที่องค์การได้มาเป็นคนดี การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การก็จะทำได้ดี การสรรหาและคัดเลือกเป็นขั้นตอนที่กระทำหลังจาก ที่องค์การมีการวิเคราะห์งานและวางแผนกำลังคนแล้ว ซึ่งองค์การจะทราบถึงความต้องการกำลังคนในแต่ละช่วงเวลาและคุณสมบัติของบุคคลที่องค์การต้องการ ดังนั้นองค์การจึงต้องมีการทำใบพรรณนาหน้าทำงานและกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง และมีการวางแผนกำลังคนที่ดีเพื่อจะนำไปสู่การสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่องค์การต้องการในเวลาที่เหมาะสม (วันชัย มีชาติ. 2560)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การที่องค์กรสามารถเลือกคนดี มีความรู้ความสามารถเข้ามาไว้ในองค์กร ถือว่าเป็น ความสำเร็จในเบื้องต้นเท่านั้น องค์กรจะต้องรักษาและพัฒนาให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กร มีกำลังกาย กำลังใจที่จะทำงานและยังต้องพัฒนาขีดความสามารถให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้น ผู้บริหารยังต้องมาพิจารณาว่าจะสามารถรักษามูลค่าของบุคลากรเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรต่อไปได้นานที่สุดได้อย่างไร ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่เรียกว่า การบำรุงรักษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

“การจูงใจ” เป็นแนวความคิดสำคัญในการบริหารงานบุคคลทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน หนังสือ และตำราที่เขียนเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีจำนวนมากว่าที่เขียนถึง การบริหารงานบุคคลภายในหัวข้ออื่น วิทยานิพนธ์และสารนิพนธ์ระดับปริญญาโทจำนวนมาก ก็จะมีเรื่องของการจูงใจ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน

“Motivation” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินคำว่า “mover” ซึ่งแปลว่า การเคลื่อนไหว นักวิชาการให้ความหมายของคำนี้ไว้หลายมุมมอง โดยสรุปคือ การจูงใจ คือ กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอันมีที่มาจากกระบวนการเรียนรู้จากภายในตนเองหรือจากสภาพแวดล้อมภายนอก ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมตามจริงหรือสภาพแวดล้อมที่ถูกสร้างขึ้นโดยองค์กร ซึ่งบุคคลนั้นเล็งเห็นแล้วว่าพฤติกรรมดังกล่าวสามารถตอบสนองกับค่านิยมของตนเองหรือสังคมภายนอก การศึกษาเรื่องการจูงใจจึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการภายในบุคคลและแรงผลักดันจากภายนอกที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม เรื่องของการจูงใจมีความสำคัญต่อองค์กรในฐานะที่เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคลากรขององค์กรส่งมอบผลผลิตของแต่ละบุคคลในรูปของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การจูงใจจึงสามารถก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากในการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานดับเพลิงและกู้ภัยมายน ลำปาง ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อำเภอมาย จังหวัดปัตตานี
2. กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากบุคลากร เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานดับเพลิงและกู้ภัยมายน อำเภอมาย จังหวัดปัตตานี โดยแบ่งเป็น พนักงานดับเพลิงภารกิจและกู้ภัยเทศบาลตำบลมาย อำเภอมาย จังหวัดปัตตานี ผู้ดำรงตำแหน่งดับเพลิงภารกิจ จำนวน 10 คน พนักงานดับเพลิงจ้งเหมา จำนวน 1 คน รวมเป็น 11 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดนัดหมายวัน

สัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัยวิทยานิพนธ์เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการเป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้นและผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปผลการวิจัย แนวทางการพัฒนากระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาขอ สำนักรบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาขอ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาขอ สำนักรบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมาขอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี

1. การสรรหาบุคลากรของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาขอ ซึ่งเป็นหน่วยงานของสำนักรบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาล จะสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณสมบัติที่ตรงกับหน่วยงาน โดยการสอบคัดเลือกวัดความรู้ความสามารถทั่วไป และความรู้เฉพาะทางในสาขาอาชีพ ทั้งในภาคทฤษฎี (ข้อเขียน) และภาคปฏิบัติ ซึ่งเป็นกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือก สอดคล้องกับแนวคิดของ วันชัย มีชาติ (2560) ที่กล่าวว่า การสรรหาและ

คัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในองค์การถือเป็นกระบวนการที่สำคัญขั้นตอนแรก ๆ ของการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะช่วยให้องค์การได้คนที่มีความรู้ความสามารถตรงกับงานเข้ามาทำงาน การสรรหาและคัดเลือกจึงเป็นการคาดคะเนความสำเร็จของงานในอนาคต เพราะหากทรัพยากรบุคคลที่องค์การได้มาเป็นคนดี การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การก็จะทำได้ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติยา นาคะสุวรรณ (2564) เน้นบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทขององค์การไทย โดยกล่าวถึงการสรรหาในฐานะกระบวนการสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของบุคลากรและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

2. การจัดตำแหน่งมีการจัดตามกรอบ อัตราที่ทางสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาล เป็นผู้กำหนด มีทั้งตำแหน่งเจ้าพนักงาน และพนักงาน เมื่อสอบได้แล้วก็จะถูกคัดเลือกให้ลงปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละสถานีดับเพลิงและกู้ภัย แล้วทางสถานีดับเพลิงและกู้ภัยจะคัดเลือกลงชุดปฏิบัติการในแต่ละชุด โดยแบ่งเป็น 4 ชุดปฏิบัติการ และ 1 ชุดย่อยจอมทอง โดยมีการวางแผนร่วมกันระหว่างหัวหน้าสถานีดับเพลิงและกู้ภัยกับหัวหน้าชุดปฏิบัติการ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นการจัดคนเข้าทำงาน ตามกรอบ อัตรา ซึ่งได้มีการวางแผนกำลังคน ในการทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นการใช้ประโยชน์ทรัพยากรมนุษย์อันทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามลำดับการบังคับบัญชา ซึ่งตรงกับแนวคิดของ เพ็ญศรี วายวานนท์ (วิทยา จิตนุพงศ์. 2560; อ้างถึงจาก เพ็ญศรี วายวานนท์) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นงานการจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนทำงาน เกี่ยวข้องกับการกำหนดและดำเนินนโยบายในด้านการวางแผนกำลังคน การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน และ มอนดี และโน (วิทยา จิตนุพงศ์. 2560; อ้างถึงจาก มอนดี และโน) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการใช้ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด นอกจากนี้ เจริมพงศ์ มีสมนัย (2564) กล่าวว่า HRM ครอบคลุม 4 หน้าที่หลัก คือ การจัดหาดน (วางแผน สรรหา คัดเลือก) การพัฒนา (ฝึกอบรม) การใช้ประโยชน์ (นำศักยภาพของบุคลากรมาใช้) และการรักษาบุคลากร (สร้างความผูกพันให้อยู่กับองค์กร)

3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ใหม่ของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยนั้น เจ้าหน้าที่ใหม่จะได้รับการฝึกอบรมดับเพลิงขั้นพื้นฐานในระยะเวลาเริ่มแรก 6 เดือนทุกคน ยังสถานที่ฝึกภายนอกตามคำสั่งของสำนักป้องกันฯ ส่วนภายในสถานีดับเพลิงและกู้ภัยเองก็จะมีการฝึกทักษะโดยรุ่นพี่จากประสบการณ์ที่เคยผ่านมาให้กับรุ่นน้อง มีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน โดยจะมีการมอบหมายงานให้หัวหน้าชุดปฏิบัติการเป็นผู้ควบคุมในเบื้องต้น การบริหารงานจะใช้ระบบคุณธรรม ความมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน การควบคุมภายในมีการใช้ระเบียบวินัยข้าราชการกรุงเทพมหานครเป็นตัวควบคุม การประเมินผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาจากผลงานที่เป็นประจักษ์ชัดเจน ตามความเหมาะสม การรักษาคณไวให้อยู่กับองค์กรจะขึ้นอยู่กับสวัสดิการ ที่พักอาศัยและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งตรงกับแนวคิดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Mondy & Noe (วีณา พิงวิวัฒน์ นิกุล. 2560; อ้างอิงจาก Mondy & Noe) ได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) รวมถึงงานที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development), การวางแผนและการพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน, การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) การจัดการค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ (Compensation and Benefits) และแนวคิดของ วิทยา จิตนุพงศ์ (2560) กล่าวว่าในการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ คือ ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับเป็นบทบาทหนึ่งของจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์การ เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่

ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคณะให้คงอยู่กับองค์การ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถาบันดับเพลิงและกู้ภัยมayo สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายน อําเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

1. การบริหารจัดการกำลังคนทำงานยังไม่สอดคล้องกับระบบที่มีอยู่ กรอบหน้าที่แต่ละบุคคลไม่ชัดเจน ขาดมาตรฐานในการทำงาน การทำงานมุ่งเน้นด้านปริมาณมากกว่าคุณภาพ ผู้บริหารไม่มีการลงมาดูผู้ปฏิบัติงานแต่ละชุดว่าเป็นอย่างไร ใช้สายการบังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว อีกทั้งไม่เด็ดขาดเท่าที่ควร บุคลากรในชุดไม่รู้เป้าหมาย ไม่สนใจงาน ไม่มีส่วนร่วม การฝึกอบรมของหน่วยงานที่มีการจัดโครงการฝึกที่ไม่ใส่ใจในเนื้อหาสาระมากนัก แต่มองในส่วนของผลประโยชน์มากกว่า ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวเห็นว่าผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ แก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี ดังเช่นหลักของ Andrew (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2560; อ้างถึงจาก Andrew) ซึ่งได้สรุปเกี่ยวกับการกำหนดบทบาทของผู้บริหารดังนี้

- 1.1 ยึดหลักความเป็นธรรม เน้นความเสมอภาค ความยุติธรรม
- 1.2 ให้ความเคารพต่อผู้อื่น จะต้องเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น
- 1.3 การปฏิบัติงานต้องยึดผลประโยชน์ขององค์การโดยส่วนรวมเป็นหลัก บุคลากรต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์การและยึดถือปฏิบัติ

1.4 อำนาจหน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาไม่ใช้อำนาจในการสั่งการ เป็นการชี้แนะ

1.5 การมีส่วนร่วม การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหลายด้านผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ไม่ควรมุ่งเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง

2. การพัฒนาศักยภาพในตัวของคน จรรยาบรรณในวิชาชีพ คนไม่ทำงานไม่ให้ความร่วมมือ ไม่ให้เวลาเต็มที่กับทางราชการ ไม่เข้าใจถึงความเจริญก้าวหน้าของอาชีพ บุคลากรไม่มีความเชื่อมั่นในองค์กร จึงเห็นได้ว่ากระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชลิดา ศรมณี (2560) ที่อธิบายว่าเหตุผลของการให้มนุษย์เป็นศูนย์กลางของการพัฒนา หรือเป็นปัจจัยสำคัญในการบูรณาการก็เพราะการพัฒนาทุกด้าน เช่น เศรษฐกิจและนิเวศ จะทำได้ก็ต่อเมื่อมีมนุษย์เป็นตัวจัดการพัฒนาหากไม่มีมนุษย์พัฒนาก็จัดการไม่ได้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “มนุษย์ไม่พัฒนาตนเอง มนุษย์ก็จะพัฒนาสิ่งอื่นไม่ได้ด้วย” การพัฒนา (ที่ยั่งยืน) จึงต้องเริ่มต้นการพัฒนาคน (Human Development) ก่อน ซึ่งมีความสำคัญที่จะต้องพัฒนาเป็น 2 ด้าน คือ

2.1 พัฒนามนุษย์ให้มีคุณสมบัติที่จะเป็นแกนในการพัฒนาและบูรณาการให้เกิดความสมดุลอย่างถูกต้องและเป็นอันอานวยประโยชน์แก่สังคมได้ เช่น สุขภาพดี รับผิดชอบ มีความรู้ มีความสามารถ ขยันขันแข็ง มีระเบียบวินัย ฯลฯ

2.2 พัฒนามนุษย์เพื่อประโยชน์สุขแก่ตัวมนุษย์เองทุกคน เช่น เรื่องของคุณค่าในความเป็นมนุษย์ มีความสุข มีพัฒนาการด้านจิตใจ และสติปัญญา มีชีวิตที่ดั่งงาม สมบูรณ์

หากพัฒนาอย่างเป็นระบบเพื่อความมุ่งหมาย ทั้ง 2 ประการข้างต้นแล้วนั้น จะต้องทำการพัฒนาทุก ๆ ด้าน ไปพร้อมกัน คือ ด้านสุขภาพ ความรู้ สติปัญญา พฤติกรรม และจิตใจด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถาบันดับเพลิงและกู้ภัยมาขอ ล้ำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมาขอ อำเภอมาขอ จังหวัดปัตตานี

1. การจัดส่งเสริมความรู้ด้านความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บุคคลที่เข้ามารับราชการไม่ว่าจะตำแหน่งใด รู้ได้ว่าตนจะเติบโตไปในทิศทางไหน ต้องพัฒนาตนเพื่อความเจริญก้าวหน้าอะไรบ้าง การจัดสัมมนาสร้างแรงจูงใจในอาชีพ ให้มีแรงจูงใจในการช่วยเหลือคน ภูมิใจในอาชีพ การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจ โดย สุกาพร คำอ่อน (2560) นิยามว่าการจูงใจ คือ กระบวนการหรือกลไกทางจิตที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ โดยอาจเกิดจากแรงผลักดันภายใน เช่น ความต้องการ หรือแรงดึงดูดจากภายนอก เช่น รางวัลหรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ผู้เขียนเน้นว่าการจูงใจมีผลต่อทัศนคติและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ วรณภา หอมจันทร์ (2561) เสนอว่าการจูงใจในการทำงานคือการใช้กระบวนการทางจิตและพฤติกรรมเพื่อดึงดูดให้บุคคลแสดงศักยภาพออกมาอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยด้านความต้องการพื้นฐาน ความมั่นคงในชีวิต การยอมรับ และการบรรลุเป้าหมายส่วนตัว แนวคิดของวรณภายังเชื่อมโยงกับทฤษฎีมาสโลว์และการประเมินคุณค่าของงาน นพวรรณ หาญประเสริฐ (2562) เน้นว่าการจูงใจเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ของการบริหาร โดยผู้บริหารต้องสามารถเข้าใจความต้องการของลูกน้องในแต่ละระดับ รวมถึงการใช้เครื่องมือหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสม เช่น การให้รางวัล การยอมรับ หรือการเติบโตในสายงาน เพื่อส่งเสริมความผูกพันและลดอัตราการลาออก

2. ด้านสวัสดิการควรมีความหลากหลาย ปรับปรุงเรื่องเงินค่าเลี้ยงชีพ เงินค่าล่วงเวลา เนื่องจากการทำงานมีความเสี่ยงในหลาย ๆ ด้าน การประเมินผลงาน ควรมีการสร้างเครื่องมือการประเมินให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของทุกคน มีความน่าเชื่อถือเป็นธรรม โปร่งใส ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ควรสร้างบรรยากาศการทำงานในที่ทำงานให้มีความเป็นกันเอง สะดวกสบาย ปรับปรุงที่พักอาศัย ซึ่งสอดคล้องกับ วิทยา จิตนฤพาศ (2560) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ ทำให้มีการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างเหมาะสม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคคนให้คงอยู่กับองค์การ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การ นอกจากนี้ในเรื่องการประเมินผลงาน Kozo Ochiai (วันชัย มีชาติ. 2560; อ้างถึงจาก Kozo Ochiai) อธิบายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารประเมินและรายงานเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานในเรื่องผลงาน ความตั้งใจ ความสามารถ ศักยภาพในการพัฒนาในอนาคต รวมถึงคุณภาพของพนักงาน

3. ควรมีการจัดอบรมฝึกฝนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาสถาบันดับเพลิงดาวคะนองสามารถใช้ในการทำงานได้จริง อีกทั้งหลักสูตรการฝึกอบรมควรมีการจัดให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงาน เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ความสามารถ กำหนดทิศทางให้ชัดเจน สอดคล้องกับ Don Harvey and Robert Bruce Bowin (วันชัย มีชาติ. 2560; อ้างถึงจาก Kozo Don Harvey and Robert Bruce Bowin) ซึ่งเสนอกระบวนการในการฝึกอบรมว่าประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

3.1 การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นการประเมินถึงความจำเป็นและเป้าหมายในการฝึกอบรม ซึ่งอาจได้มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน สอบถามความต้องการของพนักงาน ตลอดจนความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง

3.2 การออกแบบการฝึกอบรมขั้นตอนนี้เป็นกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมและเกณฑ์ในการประเมินผลการฝึกอบรมกำหนดหัวข้อในการฝึกอบรมและรายละเอียดต่าง ๆ

3.3 การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นการรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการฝึกอบรมที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการวัดผลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ความรู้ที่ได้รับ การเลือกใช้สื่อการสอน และการประเมินผลตามเกณฑ์ที่ได้วางไว้

อภิปรายผล

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยทั้งการวิจัยเอกสาร และลงพื้นที่วิจัยภาคสนาม มีข้อค้นพบว่า ในส่วนของกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลมายอ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในส่วนของกระบวนการสรรหา คัดเลือก บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในสถานีดับเพลิงและกู้ภัยในระดับดี สามารถอธิบายขั้นตอนการสรรหาตั้งแต่การสอบคัดเลือก การบรรจุ แต่งตั้ง มาทำงานยัง สถานีดับเพลิงและกู้ภัยได้ ซึ่งทางสถานีดับเพลิงและกู้ภัย จะไม่มีส่วนในการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่เข้ามาแต่ประการใด รวมทั้งในส่วนของตำแหน่ง กรอบ อัตรากำลัง การแบ่งชุดปฏิบัติการ ทางสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มายอ จะเป็นผู้กำหนด โดยหน้าที่ในการวางแผนคัดแยกเจ้าหน้าที่ใหม่ลงชุดปฏิบัติการจะเป็นหน้าที่ของหัวหน้า สถานีดับเพลิงและกู้ภัยและหัวหน้าชุดเป็นหลัก จากการวิจัยพบว่า การสรรหา คัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งกิตติยา นาคะสุวรรณ (2564) เน้นบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทขององค์กรไทย โดยกล่าวถึงการสรรหาในฐานะกระบวนการสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของบุคลากรและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

สำหรับการพัฒนาเจ้าหน้าที่ใหม่ของทาง สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งการฝึกอบรมภายใน และการฝึกอบรมภายนอก โดยการฝึกอบรมภายในเป็นการฝึกปฏิบัติขั้นต้นเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Don Harvey and Robert Bruce Bowin (วันชัย มีชาติ.2560; อ้างถึงจาก Don Harvey and Robert Bruce Bowin) เสนอกระบวนการในการฝึกอบรมว่าประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นการประเมินถึงความจำเป็นและเป้าหมายในการฝึกอบรม ซึ่งอาจได้มาจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน สอบถามความต้องการของพนักงาน ตลอดจนความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง

2. การออกแบบการฝึกอบรม ขั้นตอนนี้เป็นกำหนดเป้าหมายของการฝึกอบรมและเกณฑ์ในการประเมินผลการฝึกอบรม กำหนดหัวข้อในการฝึกอบรม และรายละเอียดต่าง ๆ

3. การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นการรวบรวมข้อมูลและประเมินผลการฝึกอบรมที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการวัดผลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึงความพอใจในเรื่องต่าง ๆ ความรู้ที่ได้รับการเลือกใช้สื่อการสอน และการประเมินผลตามเกณฑ์ที่ได้วางไว้

ในด้านประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ จากผลการวิจัยภาคสนาม มีผู้แสดงความคิดเห็นไปใน 2 แนวทาง แนวทางแรกคือมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ซึ่งกรณีดังกล่าวมองในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม รวมไปถึงด้านการฝึกอบรมพัฒนาต่าง ๆ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานในที่เกิดเหตุได้อย่างดี โดยจากหลักแนวคิดของ พงษ์ศักดิ์ พันธุ์สุวรรณ (2561) มองว่าการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรเกิดจากการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรทุกฝ่าย โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 4

ด้านคือ (1) ความชัดเจนของเป้าหมาย (2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (3) วัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และ (4) ระบบการวัดผลที่โปร่งใสและต่อเนื่อง ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560) สรุปคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ในส่วนของแนวทางที่สอง มองว่าอยู่ในระดับควรปรับปรุงไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเห็นว่า การบริหารงานบุคคลของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยดาวคะนอง มีเป้าหมายไม่ชัดเจน การบริหารเจ้าหน้าที่ไม่สามารถบังคับบัญชาให้สามารถทำงานร่วมกันได้ดี ไม่มีการให้ทุน ให้โทษ ไม่มีการวางแผนเรื่องงาน การสื่อสารร่วมกัน จึงเป็นการมองในแง่ของระบบ และผู้บริหาร สอดคล้องกับ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2560) กล่าวถึงคุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพควรมีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน คนทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องรู้เป้าหมายขององค์กร องค์กรมีสายการบังคับบัญชา มีความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม ต้องร่วมมือร่วมใจ มีการแบ่งงานที่ชัดเจน รวมถึงผู้วิจัยมองว่าควรมีการปรับปรุงใช้ระเบียบวินัยที่มากขึ้น การเปิดโอกาสให้บุคลากรของ สถานีดับเพลิงและกู้ภัยได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ และมีการสื่อสารแบ่งงานที่ชัดเจน หลากหลาย

สำหรับประเด็นด้านสวัสดิการ การบริหารค่าตอบแทน และสุขภาพความปลอดภัยในการปฏิบัติงานนั้น นับว่ามีความสำคัญแก่เจ้าหน้าที่ของ สถานีดับเพลิงและกู้ภัยเป็นอย่างมากเนื่องจากบุคลากรต้องทำงานเสี่ยงกับความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ กว่าอาชีพอื่น ทั้งจากการเผชิญกับอันตรายในที่เกิดเหตุ การต้องสูดดมก๊าซพิษต่าง ๆ ในปริมาณสูงเป็นเวลานาน ๆ จึงทำให้เสี่ยงต่อสุขภาพในระยะยาว สวัสดิการ ค่าตอบแทน รวมไปถึงผลประโยชน์ เกื้อหนุนอื่น ๆ จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการในการที่จะจูงใจ อารมณ์รักใคร่ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่องค์กร โดยผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีความหลากหลาย และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรโดยรวมทั้งนี้ต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งในส่วนของการประเมินผลงานเจ้าหน้าที่ในการทำงานควรมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของทุกคน มีความน่าเชื่อถือเป็นธรรม มีกระบวนการที่โปร่งใส ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการแบ่งแยกระหว่างผู้ทำงานและผู้ไม่ทำงาน ทำให้เกิดการพัฒนากองค์กรของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาอย่างต่อเนื่อง

สรุปผล

กระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สถานีดับเพลิงและกู้ภัยมายอ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลมายอ กระบวนการสรรหา ใช้การสอบคัดเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติที่ตรงกับหน่วยงาน โดยการสอบคัดเลือกวัดความรู้ความสามารถทั่วไป และความรู้เฉพาะทางในสาขาอาชีพ การจัดตำแหน่งมีการจัดตามกรอบอัตรา การบริหารงานจะใช้ระบบคุณธรรม ความมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน การควบคุมภายในมีการใช้ระเบียบวินัยข้าราชการท้องถิ่นเป็นตัวควบคุมการประเมินผลการปฏิบัติงานจะพิจารณาจากผลงานที่เป็นประจักษ์ชัดเจน ตามความเหมาะสม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีข้อค้นพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ และนโยบายของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญ การรักษาคนไว้ให้อยู่กับองค์กรจะขึ้นอยู่กับการสวัสดิการ ที่พักอาศัย และการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดส่งเสริมความรู้ด้านความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บุคคลที่เข้ามารับราชการไม่ว่าจะตำแหน่งใด มีเป้าหมายในการพัฒนาตนเพื่อความเจริญก้าวหน้า การจัดสัมมนาสร้างแรงจูงใจในอาชีพ เพื่อสร้างให้บุคลากรมีทัศนคติภูมิใจในอาชีพ มีแรงจูงใจในการช่วยเหลือคน
2. ควรมีการวางแผนจัดอัตรากำลังให้มีความชัดเจน สร้างลำดับขั้นการบังคับบัญชาในหน่วยงาน มีการวางแผนเป้าหมายและให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตาม ส่งเสริมเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายในสถานีดับเพลิงและกู้ภัยมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน ให้โอกาสบุคลากรทุกคนในหน่วยงานนำเสนอปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง
3. การจัดอบรมฝึกฝนความรู้ใหม่ ๆ ควรเน้นการฝึกเฉพาะทางให้มีความเชี่ยวชาญเป็นเรื่อง ๆ ทุกคนควรมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาอย่างเท่าเทียมตามวาระ ไม่ให้มีการจำกัดอยู่แค่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
4. ด้านสวัสดิการควรมีความหลากหลาย นอกจากที่เป็นอยู่ ควรมีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงาน รวมทั้งที่พักอาศัยให้มีความสะดวกสบาย น่าอยู่ จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่มีความร่วมมือร่วมใจ ร่วมกันทำงานเป็นทีม
5. ควรมีการสร้างเครื่องมือการประเมินผลงานให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของทุกคน โดยมีความน่าเชื่อถือเป็นธรรม โปร่งใส ติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน
6. ควรมีการให้ระเบียบวินัยเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติงานให้มีความเด็ดขาด หากมีการกระทำผิดซ้ำ ไม่เกิดการให้โทษ จะเกิดการเบี่ยงหน่วยของผู้ที่ทำงานร่วมกันคนอื่น

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 ภาพโครงสร้างแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล

จากโมเดลดังกล่าวทำให้ทราบว่า องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ คือ “กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการบูรณาการปัจจัยภายในและภายนอกเพื่อสร้างความยั่งยืนของบุคลากรในสถานีดับเพลิง

และกฤษฎาภย” ซึ่งองค์ประกอบของกระบวนการนี้แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบหลักที่ทำงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังนี้:

การสรรหาและการจัดวาง (Recruitment & Placement): กระบวนการเริ่มต้นด้วยการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตรงตามคุณสมบัติที่กำหนด ผ่านการ สอบคัดเลือก ทั้งความรู้ทั่วไปและเฉพาะทาง จากนั้นจึงมีการ จัดตำแหน่ง ตามกรอบอัตรากำลังอย่างเหมาะสม

การบริหารและควบคุม (Management & Control): เมื่อได้บุคลากรแล้ว การบริหารจะยึดหลัก ระบบคุณธรรม ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน และใช้ระเบียบวินัยข้าราชการท้องถิ่น เป็นกลไกในการควบคุมภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

การพัฒนาและประเมินผล (Development & Evaluation): การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นที่การสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ โดยมีปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม และนโยบายของผู้บริหารเป็นตัวขับเคลื่อน การประเมินผล การปฏิบัติงานจะพิจารณาจาก ผลงานที่เป็นรูปธรรม และมีความชัดเจน

การรักษาบุคลากร (Retention): องค์การให้ความสำคัญกับการรักษาคงไว้ด้วยการจัดสรร สวัสดิการ และที่พักรักษาที่เพียงพอ รวมถึงการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคลากร ต้องการทำงานกับองค์กรในระยะยาว

References

- คำนาย อภิรัชญาสกุล. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2564). *การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา*. ในเอกสารการสอนชุดวิชานโยบายสาธารณะและการวางแผน. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลิตา ศรมณี. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วันชัย มีชาติ. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิทยา จิตนุพงศ์. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรทัศนการ
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- แสงโสม อมรรัตนพงศ์, พงศกร ทวันเวช และสิรินาถ งามประเสริฐ. (2560). รูปแบบของ APEC Digital Opportunity Center : ADOC เพื่อพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในประชาชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*, 7(พิเศษ), 302-312.
- อรพันธ์ อันติมานนท์. (2560). *การดำเนินงานทางด้านอาชีวอนามัยและเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม*. ศูนย์พัฒนาวิชาการอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสมุทรปราการ.