

การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์

A Study of the Competency of Government Officials in Buriram Province

ปาริชาติ สังข์วงษ์¹ ธัญยรัตน์ พุทธิพงษ์ชัยชาญ² และ สถาพร วิชัยรัมย์³Parichat Sangwong¹ Thanyarat Phutthipongchaicharn² and Sathaporn Wichairam³¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์^{2,3} อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์¹ Student of Master of Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, Thailand^{2,3} Master of Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University, Thailand¹E-mail: parichat.San@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1023-7418>²E-mail: thanyarat.ph@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0002-1122-6227>³E-mail: sathaporn.wc@bru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-0103-0758>

Received 25/09/2023

Revised 06/10/2023

Accepted 15/10/2023

Abstract

Background and Aims: Developing the competencies of personnel is one of the important tasks that the Human Resources Department wants to develop personnel to have more potential. Both human resources are an important factor and one of the best strategies that will create a competitive advantage with other organizations as well as being the key to making the organization successful. This research was a study of the competency of government officials at Buriram Provincial Administration Office that aimed 1) to examine opinions regarding the level of competency of government officials at Buriram Provincial Administration Office, and 2) to study opinions and suggestions to be used as a guideline for developing the competency of government officials at Buriram Provincial Administration Office.

Methodology: The sample was 47 government officials at the Buriram Provincial Administration Office selected by purposive sampling. The data were collected by using a questionnaire and the collected data were then analyzed using percentage, mean, and standard deviation (S.D.).

Results: The competency level of the government officials at the Buriram Provincial Administration Office, overall, was at the highest level. When considering each aspect, it was found that every aspect was also at the highest level. The aspect with the highest mean was integrity, followed by service mind, teamwork, achievement motivation, and expertise, respectively. As for the opinions and other suggestions, it was revealed that there should be a campaign to encourage government

officials to create their own work manuals, followed by training or study tours should be organized in places where technology is utilized in work, respectively.

Conclusion: The competency of government officials in Buriram Province is on average at the highest level in every aspect. The aspects of adherence to righteousness and ethics were the aspects with the highest averages, respectively. The results of the research recommend that there be a campaign to encourage civil servants to do their jobs, having personal work manuals and organizing training in places where the technology is actually used.

Keywords: Competency; Government Officials; Provincial Administration Office

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากร เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ด้วย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์

ระเบียบวิธีการวิจัย: กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แจกให้กับข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 47 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย : สมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ข้าราชการ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นของตนเอง รองลงมา คือ ควรจัดอบรมหรือศึกษาดูงานในสถานที่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ตามลำดับ

สรุปผล: สมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครอง จังหวัดบุรีรัมย์เฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามลำดับ ผลวิจัยแนะนำให้มีการรณรงค์ส่งเสริมให้ข้าราชการทำการปฏิบัติงานมีคู่มือการปฏิบัติงานส่วนตัวและการจัดอบรมในสถานที่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้จริง

คำสำคัญ : สมรรถนะ; ข้าราชการ; ปกครองจังหวัด

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกรวมถึงสภาพการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้องค์การต้องเผชิญ ทั้ง ความเสี่ยงภัยที่สูงขึ้นและการสร้างโอกาสที่ตมมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) และการเปลี่ยนแปลงก็เป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกองค์กร ดังนั้น องค์กรทุกองค์กรจะต้องเร่งสร้างภูมิคุ้มกันการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ โดยพยายามพัฒนาแนวทางที่จะสามารถรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ที่จะตามมาได้ นั่นคือ การให้ความสำคัญกับคนหรือที่เรียกว่า “ทุนมนุษย์ (Human Capital)” เพราะมนุษย์ถือได้ว่าเป็นหัวใจและเป็นกลไกที่สำคัญของกระบวนการพัฒนา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพ ศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง องค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะเหมาะสมกับสมรรถนะ (Competency) ขององค์กร ย่อมทำให้องค์การก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2554 : 61)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ทุกคนคงจะเคยเห็นคำว่า Competency ที่แปลว่า “สมรรถนะ” กันอยู่บ่อย ๆ แต่หลายคนมักไม่เข้าใจคำนี้อย่างแท้จริง หรือตีความสับสนกับคำที่มีลักษณะคล้ายกัน อย่าง Potential ที่แปลว่า “ศักยภาพ” หรือ Performance ที่แปลว่า “ความสามารถ” อยู่บ่อยครั้ง อันที่จริงแล้วคำนี้มีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลค่อนข้างมาก การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง การส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะ (Competency) ยอดเยี่ยมขึ้น ย่อมทำให้บุคลากรเติบโตอย่างมีศักยภาพ และที่สำคัญจะส่งผลให้องค์กรพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้นได้เช่นกัน นั่นเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะนั้นมีประโยชน์มากมายหลายด้านอีกด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (ธาดา ราชกิจ, 2562 : ออนไลน์)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) จึงได้นำแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งเน้นการพัฒนาไปสู่สมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในแต่ละหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก (Core Competency Focus) เป็นการที่หน่วยงานกำหนดคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคลากรทุกตำแหน่ง เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับความสามารถของบุคลากรที่จะตอบสนองความสำเร็จขององค์กรตามที่ตำแหน่งงานหรือองค์กรต้องการ เป็นสิ่งที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการ ที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะ

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งคน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนและเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น เป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและแก่บุคลากรขององค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรที่จะต้องดำเนินไปพร้อม ๆ กัน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553 : 2)

ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ มีบุคลากรในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่าง ๆ ที่หลากหลาย เช่น งานปกครอง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานปกครองท้องที่ งานทะเบียนทั่วไป ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับการจดทะเบียนตั้งชื่อ การอนุญาตให้เปลี่ยนชื่อตัว ชื่อรอง การร่วมใช้ชื่อสกุล เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่ต้องใช้ทักษะหรือสมรรถนะใน การปฏิบัติเพื่อผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ดังนั้น การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะที่ผ่านมาว่ามีมากน้อยเพียงใด ถ้ายังน้อยอยู่ มีส่วนไหนบ้างที่ทำงานไม่เต็มที่ หรือที่ทำเต็มที่แล้วก็ยังมีข้อบกพร่องอยู่ ก็จะได้นำไปเสนอผู้บริหารเพื่อหาทางแก้ไขปัญหานั้น ๆ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนี้ ใคร่อยากจะทราบถึงปัญหาและการดำเนินงานจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป ซึ่งวิจัยครั้งนี้จะทำให้เห็นได้ว่าบุคลากรในที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ จำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาที่หลากหลาย และถูกต้องตามความต้องการ เพื่อที่จะสามารถใช้สมรรถนะของบุคลากรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจของส่วนราชการต่าง ๆ ในที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ จึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการจัดทำคู่มือการจัดกิจกรรม และโครงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ที่ทำการปกครอง จังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์

การทบทวนวรรณกรรม

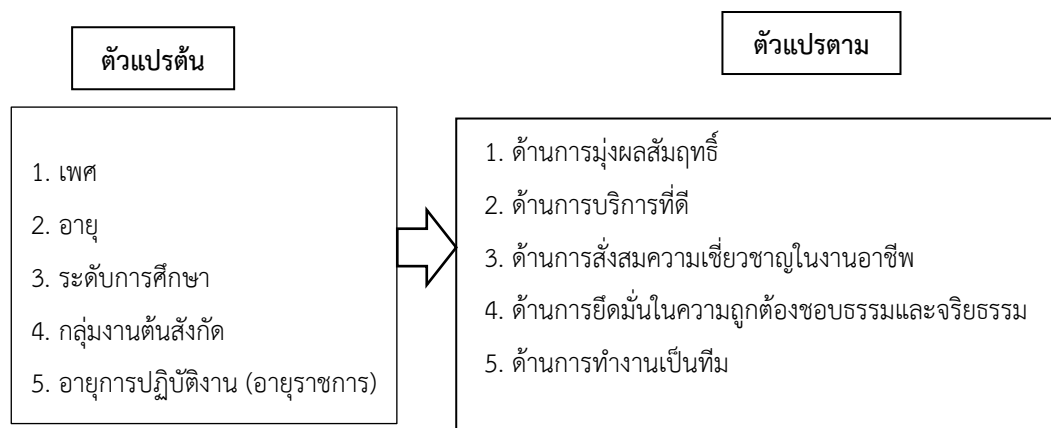
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552 : 3-4) ได้กล่าวถึง สมรรถนะในระบบบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร โดยภาคราชการพลเรือนกำหนดประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้อธิบายว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม

สมพิศ สุขแสน (2556 : 22) ได้กล่าวถึง แนวคิดการที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานกับโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำหรับในเรื่องของผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า
- 2) มีความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ
- 3) มีความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในงานที่ทำอยู่ตลอด
- 4) มีประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว
- 5) มีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร

ศิริภัสสร วงศ์ทองดี (2559 : 39) ได้กล่าวถึง แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวคิดสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ หากองค์กรใด ไม่ว่าทางธุรกิจหรือราชการ ไม่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นสินทรัพย์ขององค์กร จนละเลยความสำคัญของการให้ความรู้ ฝึกหัด พัฒนา สร้างความชำนาญให้กับบุคลากรขององค์กร ทำให้องค์กรมีแต่บุคลากรที่ขาดการพัฒนา ย่อมประสบปัญหาในประสบความสำเร็จ แต่หากองค์กรใดมีการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นก็จะมีเปรียบพร้อมไปด้วยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติที่ดี อันเป็นหลักประกันต่อความสำเร็จให้กับองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. **กลุ่มตัวอย่าง** บุคลากรในที่ทำกรสำนักงานปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ (ทะเบียนการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์, 2565 : 1) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ประกอบด้วย กลุ่มงานปกครอง จำนวน 23 คน กลุ่มงานความมั่นคง จำนวน 11 คน กลุ่มงานการเงินและบัญชี จำนวน 9 คน และกลุ่มงานอำนวยความสะดวกเป็นธรรม จำนวน 4 คน รวมจำนวน 47 คน

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มงานต้นสังกัด และอายุการปฏิบัติงาน (อายุราชการ) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมีเนื้อหาเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของข้าราชการที่ทำกรปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งแบบสอบถามได้มีการตรวจสอบคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.889

3. **การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ออกหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ แจ้งหัวหน้าหน่วยงานในที่ทำกรปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ด้วยตนเอง

3.4 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มาได้ 47 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละเสนอข้อมูลแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ

4.2 สมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ตามความคิดเห็นของข้าราชการในที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. สมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 47 คน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.30 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีกลุ่มงานต้นสังกัดมากที่สุด คือ กลุ่มงานปกครอง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอายุการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.73	0.35	มากที่สุด
2. ด้านการบริการที่ดี	4.84	0.23	มากที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.55	0.45	มากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.92	0.22	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.80	0.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.77	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.92) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}$ = 4.84) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}$ = 4.80) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X}$ = 4.73) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X}$ = 4.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์			
1. มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	4.78	0.41	มากที่สุด
2. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.80	0.39	มากที่สุด
3. มีการปรับปรุงพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่เสมอ	4.72	0.45	มากที่สุด
4. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด	4.78	0.41	มากที่สุด
5. สามารถทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.72	0.45	มากที่สุด
6. สามารถทำงานโดยใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.74	0.44	มากที่สุด
7. หุ้มเวลาเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อการกิจของหน่วยงาน	4.61	0.57	มากที่สุด
8. รักษามาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.72	0.45	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.73	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้เป็นอย่างดี

($\bar{X}$ = 4.80) รองลงมา คือ ข้อ 4. สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ($\bar{X}$ = 4.78) ข้อ 1. มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.78) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7. ทุ่มเทเวลาเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 4.61)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการบริการที่ดี			
9. ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจสุภาพและเป็นมิตร	4.95	0.20	มากที่สุด
10. ให้บริการทุกคนในมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดเป็นกรณีพิเศษ	4.95	0.20	มากที่สุด
11. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ	4.91	0.28	มากที่สุด
12. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ	4.82	0.37	มากที่สุด
13. พยายามประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	4.91	0.28	มากที่สุด
14. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ	4.63	0.48	มากที่สุด
15. ยินดีให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของตนเอง	4.78	0.41	มากที่สุด
16. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงาน	4.72	0.45	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการบริการที่ดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 9. ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเต็มใจสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X}$ = 4.95) และข้อ 10. ให้บริการทุกคนในมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใดเป็นกรณีพิเศษ ($\bar{X}$ = 4.95) รองลงมา คือ ข้อ 11. ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X}$ = 4.91) และข้อ 13. พยายามประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทุกครั้ง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.91) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 14. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ ($\bar{X}$ = 4.63)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ			
17. มีการศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาวิชาชีพของตนเองอยู่เสมอ	4.61	0.49	มากที่สุด
18. มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	4.63	0.48	มากที่สุด
19. ติดตามเทคโนโลยี ความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.59	0.49	มากที่สุด
20. สามารถนำความรู้หรือเทคโนโลยีมาปรับใช้แก้ปัญหาได้	4.59	0.53	มากที่สุด
21. สามารถถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.59	0.49	มากที่สุด
22. มีการทดลองวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพงาน	4.59	0.49	มากที่สุด
23. มีความสนใจที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อจะได้ใช้พัฒนาหน่วยงานของตน	4.59	0.49	มากที่สุด
24. มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน	4.23	0.83	มาก
รวมเฉลี่ย	4.55	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 24. มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 18. มีการพัฒนาประสิทธิภาพความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ข้อ 17. มีการศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาวิชาชีพของตนเองอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.61) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 24. มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในสายงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 4.23)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม			
25. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.97	0.14	มากที่สุด
26. ปฏิบัติงานด้วยความยึดมั่นในกฎหมายและวินัยข้าราชการอย่างเคร่งครัด	4.91	0.28	มากที่สุด
27. คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ	4.89	0.31	มากที่สุด
28. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต เปิดเผยตรงไปตรงมา	4.89	0.31	มากที่สุด
29. รักษาคำพูด มีสัจจะ เชื่อถือได้	4.91	0.28	มากที่สุด
30. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.93	0.24	มากที่สุด
31. ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล	4.93	0.24	มากที่สุด
32. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม	4.91	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.92	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 25. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X}$ = 4.97) รองลงมา คือ ข้อ 30. มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.93) และข้อ 31. ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ โดยมุ่งเน้นให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล ($\bar{X}$ = 4.93) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 27. คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ($\bar{X}$ = 4.89) และข้อ 28. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต เปิดเผย ตรงไปตรงมา ($\bar{X}$ = 4.89)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมและรายข้อ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการทำงานเป็นทีม			
33. แสดงออกในการสนับสนุนและตัดสินใจของทีม	4.78	0.41	มากที่สุด
34. ให้ความสำคัญกับการประชุมหรือกิจกรรม เพื่อรับรู้เป้าหมายและความคืบหน้าของงานเสมอ	4.76	0.42	มากที่สุด
35. มุ่งมั่นตั้งใจทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย	4.85	0.35	มากที่สุด
36. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงานอยู่เสมอ	4.74	0.48	มากที่สุด
37. เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนางาน	4.76	0.42	มากที่สุด
38. มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน	4.74	0.53	มากที่สุด
39. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของการทำงานและสมาชิกในทีม	4.89	0.31	มากที่สุด
40. มีการรับฟังความคิดเห็น และยอมรับการตัดสินใจจากเสียงข้างมาก	4.91	0.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการทำงาน เป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 40. มีการรับฟังความคิดเห็น และยอมรับการตัดสินใจจากเสียงข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.91) รองลงมา คือ ข้อ 39. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของการทำงานและสมาชิกในทีม ($\bar{X}$ = 4.89) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 36. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีมงานอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.74) และ ข้อ 38. มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ($\bar{X}$ = 4.74)

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ ข้าราชการต้องการให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นของตนเอง เพื่อให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบในหน้าที่นั้น ๆ ทำให้ข้าราชการใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งทำให้ข้าราชการได้ทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ สามารถนำมาพัฒนาให้มีขั้นตอนที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทสิ่งแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนไป และควรจัดอบรมหรือศึกษาดูงาน ในสถานที่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ทำให้เห็นภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีจริง

เป็นแรงกระตุ้นการเรียนรู้ให้แก่ข้าราชการในสำนักงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาปรับใช้และพัฒนาต่อไป

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแต่ละด้านมีความคิดเห็นตามลำดับ ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน ไม่ฝ่าฝืนกฎหมาย ตรงไปตรงมา ปฏิบัติตามระเบียบและหน้าที่การทำงานอย่างเคร่งครัด อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมายเพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ด้านการบริการที่ดี ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีการบริการที่ดี มีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ มีการปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า ด้านการทำงานเป็นทีม ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ มีการพัฒนาบุคลากรด้านการทำงานเป็นทีมของข้าราชการ เป็นการพัฒนาบุคลากรที่ทำให้ข้าราชการมีความเข้าใจที่ไปในทิศทางเดียวกัน แม้จะมีพื้นฐานความคิดที่แตกต่างกัน ทำให้ทุกคนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกัน การรู้จักบทบาทหน้าที่ของทั้งการเป็นผู้นำและผู้สนับสนุนทีมที่ดี มีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น จนเกิดการทำงานเป็นทีมของบุคลากรที่มีความหลากหลาย จนส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการ เป็นการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการทำงานหรือผลการปฏิบัติราชการดีขึ้น หรือมีมาตรฐานที่สูงขึ้น โดยการสร้างสรรค์กระบวนการทำงาน หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยใช้การระดมความคิดของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแสวงหาทางเลือกและการแก้ปัญหาของการทำงาน การวางแผนการทำงานเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยให้บุคลากรบรรลุตามที่ตนตั้งใจ พร้อมสนองต่อเป้าหมายระดับองค์กร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวทางการพัฒนาบุคลากร ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการ มีการพัฒนาให้มีความเป็นเลิศด้านการคิดวิเคราะห์ การวิจัย ความรู้ในเชิงเทคนิควิชาการ และการส่งเสริมการเรียนรู้ในหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสร้างการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง และมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน และกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการรับรู้ความรู้จากภายนอก ทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556 : 4) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาล

ยุติธรรม ผลการศึกษาด้านการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตสำนึกด้านการให้บริการ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานราชการทุกอย่างต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงาน การเตรียมการในแต่ละภารกิจจำเป็นต้องมีรูปแบบการทำงานที่ทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้งานออกมาตรงกับจุดมุ่งหมายที่ต้องการจึงเป็นเหตุให้บุคลากรมีความต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาความรู้และการทำงานเป็นการกระตุ้นให้ข้าราชการเพิ่มขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำพาองค์กรสู่เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ สฤกษ์ ฉ่ำมะนา (2558 : 110) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 จากผลการวิจัย ด้านการบริการที่ดี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ยุติธรรม ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันให้บริการที่ตรงเวลา เต็มใจให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการอย่างต่อเนื่องต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และจัดสถานที่ให้เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ประทุมชน (2557 : 3) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า สมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบริการที่ดี

2.3 จากผลการวิจัย ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของข้าราชการ เป็นการพัฒนาให้มีความเป็นเลิศด้านการคิดวิเคราะห์ การวิจัย ความรู้ในเชิงเทคนิควิชาการ และการส่งเสริมการเรียนรู้ในหน่วยงานให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อการสร้างการเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง และมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการรับรู้ ความรู้จากปัจจัยภายนอก จะทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ กบรัตน์ (2564 : 81) ศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคตีสาลสูงภาค 4 ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคตีสาลสูงภาค 4 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 จากผลการวิจัย ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

กฎหมายอย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกรอบจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน ไม่ฝ่าฝืนกฎหมาย ตรงไปตรงมา ปฏิบัติตนตามระเบียบและหน้าที่การทำงานอย่างเคร่งครัด อย่างถูกต้องเหมาะสมตามกฎหมายเพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัตติวารณ มณีวรรณ (2561 : 84) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

2.5 จากผลการวิจัย ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์มีการส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการทำงานที่เน้นบูรณาการในรูปแบบการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือกัน การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ร่วมแรงร่วมใจ เป็นส่วนหนึ่งของทีมเพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รู้จักบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มุ่งมั่นฝึกฝนพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ อธิระพล เจริญสุข (2564 : 81) ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ยังไม่มีกรมส่งเสริมให้ข้าราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นของตนเอง เพื่อให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบในหน้าที่นั้น ๆ เพื่อให้ข้าราชการใหม่ที่มาทำงาน หรือข้าราชการเดิมได้เข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานของตนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งทำให้ข้าราชการได้ทบทวนกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบอยู่เพื่อพัฒนาให้มีขั้นตอนที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เปลี่ยนไป ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิดา รักกาญจน์ (2560 : 170) ได้ศึกษาการพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการ สายงานวิชาการ ศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละประเภทงานหรือกลุ่มงานเป็นประจำ และยังสอดคล้องกับ ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563 : 126) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMART Parliament ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ควรจัดอบรมหรือศึกษาดูงานในสถานที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการจัดทำคู่มือการจัดกิจกรรม และโครงการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ นั้น โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์นั้นให้ความสำคัญกับความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เพื่อดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ซึ่งทำให้เห็นว่าพฤติกรรมของข้าราชการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครก็ตามจะต้องมีบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานเดียวกัน เพราะทุกคนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน เพราะข้าราชการมีหน้าที่ในการรักษากฎหมายระเบียบ จึงต้องปฏิบัติหน้าที่ไปตามที่กฎหมายกำหนดจึงจะไม่เรียกว่า ละเว้นการปฏิบัติงานหรือหน้าที่

1.2 การศึกษาสมรรถนะของข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ นั้น โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการบริการที่ดี ทั้งนี้เป็นเพราะข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์นั้น ยังขาดการให้คำแนะนำคอยติดตามเรื่องให้เมื่อผู้รับบริการมีคำถาม ข้อเรียกร้อง หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน ควรให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและคอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึงหรือไม่ทราบมาก่อน และจะต้องกำหนดกฎเกณฑ์ในการดำเนินการติดตามผลและประเมินผลงาน เพื่อนำไปเป็นข้อมูลและแนวทางแก้ไขปัญหาดังนั้น ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ในการประเมินผลการดำเนินงาน และยังเป็นการสร้าง ความเข้าใจกับหน่วยงานในขั้นตอนในการดำเนินงาน และเพื่อที่จะได้นำข้อบกพร่องของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินการมาปรับปรุงประเมินผลการดำเนินงาน

1.3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด พบว่า ที่มีจำนวนมากที่สุด ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ข้าราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นของตนเอง เพื่อให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบในหน้าที่นั้น ๆ เพื่อให้ข้าราชการใหม่ที่เข้ามาทำงาน หรือข้าราชการเดิมได้เข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งทำให้ข้าราชการได้ทบทวนกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบอยู่เพื่อพัฒนาให้มีขั้นตอนที่สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่เปลี่ยนไป และควรจัดอบรมหรือศึกษาดูงานในสถานที่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อให้เห็นภาพการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีจริง เป็นแรงกระตุ้นการเรียนรู้ให้แก่บุคลากร

ในสำนักงานให้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงานมาปรับใช้ และพัฒนาในสำนักงานของตนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษารูปแบบการส่งเสริมขวัญและกำลังใจบุคลากรและข้าราชการที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ จะทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงภารกิจงานเฉพาะของแต่ละหน่วยงานในที่ทำทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเสนอสมรรถนะหลักเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน นอกจากสมรรถนะหลัก 5 ด้านที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด

เอกสารอ้างอิง

- ชลธิชา ทิพย์วัฒน์. (2563). การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMART Parliament. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐดาารณ มณีวร. (2561). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ทะเบียนการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์. (2565). รายชื่อปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์. บุรีรัมย์ : สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์.
- ธาดา ราชกิจ. (2562). การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. Retrieved on 2 October 2020 from <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190523-human-relation-organization/>
- ธารณี อภัยโรจน์. (2554). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัชนิดา รักกาญจน์. (2560). การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการ สายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิริภัสสร วงศ์ทองดี. (2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สฤกษ์ ฉ่ำมะนา (2558). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.



- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2553). *คู่มือการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และตัวอย่าง พฤติกรรม บ่งชี้*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี : บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด.
- สุภาภรณ์ ประทุมชน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ปรินญาณิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรนุช กบรัตน์ เรียงดาว ทะชาลี และ ธงชัย สิงอุดม. (2561). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*. 1(2), 30-40.

