

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด
เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล
Personnel competency Development Ministry of Justice Trad; Province
Complaint and legal consultation

ชาติสุน สุนทรวัฒน์¹
Chatsuchon Suntonwat¹
สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด¹
E-mail: Chatsuchon.s@moj.go.th

Retrieved 12-07-2023; Revised 10-08-2023; Accepted 25-08-2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล (2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 ราย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราดที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะไม่แตกต่างกัน (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: สมรรถนะบุคลากร, ยุคดิจิทัล, สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด

Abstract

The 3 purposes of this research were 1) explore Personnel competency Development Ministry of Justice Trad; Province Complaint and legal consultation. 2) compare Personnel competency Development via respondents 'attitude verified by demographic factors. 3) explain correlation between Critical success factors with Personnel competency Development. This was quantitative approached, sample were 175 personnel attached to Ministry of Justice Trad; Province Complaint and legal consultation. Questionnaires was data collection tools. Analytical Statistics were percentages standard deviation mean t test ANOVA F and Pearson correlation. The findings were as follows; 1) Personnel competency Development Ministry of Justice Trad; Province Complaint and legal consultation were highest level. 2) effectiveness of public administration according to Good Governance Doctrine via respondents 'attitude verified by demographic factors were statistical significant difference at .05 level 3) correlation between Critical success factors with Personnel competency Development Ministry of Justice Trad; Province Complaint and legal consultation was statistical significant correlation at .01 level.

Keywords: Personnel Competency; Digital Age; Trat Provincial Justice Office

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) แทบทุกคนคงจะเคยเห็นคำว่า Competency ที่แปลว่า “สมรรถนะ” กันอยู่บ่อย ๆ แต่หลายคนมักไม่เข้าใจคำนี้อย่างแท้จริง หรือตีความสับสน กับคำที่มีลักษณะคล้ายกันอย่าง Potential ที่แปลว่า “ศักยภาพ” หรือ Performance ที่แปลว่า “ความสามารถ” อยู่บ่อยครั้ง อันที่จริงแล้วคำนี้มีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลก่อนข้างมาก และเป็นสิ่งที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรทำความเข้าใจให้ถูกต้องอีกด้วย การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากร เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่ง ที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง ปัจจุบันมีการแบ่งประเภทของสมรรถนะออกมามากมายหลายองค์ความรู้ แต่หนึ่งในการแบ่งประเภทที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ก่อนข้างมากก็คือการแบ่งสมรรถนะ 6 ประเภทดังนี้ 1. สมรรถนะส่วนบุคคล 2. สมรรถนะหลักตามความต้องการขององค์กร 3. สมรรถนะตามหน้าที่รับผิดชอบ 4. สมรรถนะทางด้านธุรกิจ 5. สมรรถนะด้านการจัดการ 6. สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ การส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะ (Competency) ย่อมยิ่งขึ้นย่อมทำให้บุคลากรเติบโตอย่างมี

ศักยภาพ และที่สำคัญจะส่งผลให้องค์กรพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้นได้เช่นกัน นั้นเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะนั้น มีประโยชน์มากมายหลายด้านอีกด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (ธาดา รัชกิจ, 2562 สืบค้นจาก https://th.hrnote.asia/org_development/190624-competency/)

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรเกิดความสับสน ในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเอง การทำงานขาดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กร ความขัดแย้งในการทำงาน ความคิดเห็นที่ต่างกัน ดังนั้นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ก็คือสมรรถนะ (Competency) โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามจะดึงเอาสมรรถนะของบุคคลออกมาใช้ให้มากที่สุด เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะที่แต่ละคนทุ่มเททำเพื่อองค์กร ดังนั้นหากองค์กรใด มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ตั้งแต่การจัดระบบการสรรหาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการ ขององค์กร การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด การมีระบบประเมินผล เพื่อจ่ายค่าตอบแทน และเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ดีก็ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จได้ (เกษรา โชติช่วง, 2554, หน้า 2)

สำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) เป็นหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ทำหน้าที่ในการส่งเสริม และสร้างการรับรู้กฎหมาย และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหาย และจำเลยในคดีอาญา การไกล่เกลี่ย ระวังข้อพิพาทการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียนการให้บริการกองทุนยุติธรรม การเบิกจ่ายเงินรางวัล และค่าใช้จ่ายในชั้นสอบสวนคดีอาญา และการช่วยเหลือประชาชนด้านอื่น ๆ ให้เข้าถึงการบริการพื้นฐานภาครัฐ มีเป้าหมายที่จะมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยมุ่งหวังให้บุคลากร มีคุณภาพที่พร้อมจะรองรับการดำเนินงานของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) ได้ซึ่งปัญหาที่พบทั่วไป คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณลักษณะตามตัวชี้วัดสมรรถนะได้นั้น จะต้องใช้ทั้งรูปแบบ การฝึกอบรมที่หน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล เป็นผู้จัดให้มีการพัฒนาทักษะความคิดและการปฏิบัติของหัวหน้างาน โดยการสอนงาน การให้คำปรึกษาแนะนำ และที่สำคัญ คือต้องให้บุคลากรเรียนรู้ ด้วยตนเอง โดยหัวหน้างานเป็นผู้มอบหมายและให้คำปรึกษาแนะนำ และทั้งนี้องค์กรจะต้องมี แนวคิดการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ด้วย แต่พบว่า ในข้อเท็จจริง มักจะไม่ค่อยได้ทำกันในที่สุดก็เหลือเพียงแนวทางเดียว คือ การฝึกอบรมที่จัดโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความล่าช้าและมีค่าใช้จ่ายสูง

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรและการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการตอบสนอง

ความต้องการของสำนักงานยุติธรรมจังหวัด (สยจ.) เพื่อเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ระบบงานมีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลแตกต่างกันมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมไม่แตกต่างกัน
3. การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัย การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด ประกอบด้วย

(1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ

ในแวดวงการศึกษาและการบริหารของไทย ได้กล่าวถึงคำว่าสมรรถนะไว้นานมาแล้วดังที่ทรงสุดา เหมือนทับ (2545, หน้า 17) เคยอธิบายไว้ว่า สมรรถนะเป็นคุณสมบัติของคนที่เป็นผลมาจากความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติ และอุปนิสัยหรือบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความสามารถในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ได้ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) นักฝึกอบรมมืออาชีพของไทย ได้เสนอว่า สมรรถนะสามารถพิจารณาความหมายออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกมองว่าสมรรถนะเป็นบุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) ทศนคติ(attitude) ความเชื่อ (belief) และอุปนิสัย (trait) และอีกกลุ่มหนึ่งมองว่าเป็นกลุ่มของความรู้(knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะของบุคคล (attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ขณะที่

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2547) อธิบายไว้ว่า สมรรถนะ (competency) เป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม การแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า "ทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (how) "มากกว่าการตอบคำถามว่า อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ(what)" ทั้งนี้การกำหนด ความสามารถ หรือ competency นั้น จะแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายที่แตกต่างกันไป กล่าวคือ (1) ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูล หรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ (2) ทักษะ (skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้อง พัฒนา และฝึกฝนให้เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระยะเวลา เพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมาทั้งนี้ทักษะจะถูกแบ่ง ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (management skills) หรือทักษะในการบริหาร ควบคุมงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิด และการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะใน การมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคต ว่าอยากจะทำหรือมีความต้องการอะไรในอนาคต และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (technical skills) ซึ่ง หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงาน หรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความ รับผิดชอบ และลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้น จะต้องแตกต่างไปจากงานผลิตเช่นเดียวกัน กับ (3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมา และไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (2548, หน้า 5-6) ได้กำหนดนิยาม ของสมรรถนะ (competency) ว่าหมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ(Attributes) ที่ จำเป็นในการปฏิบัติงานตำแหน่งงานหนึ่ง (job roles) เพื่อให้เกิดความสำเร็จและงานมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่นมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ทำงานได้ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่า คนอื่นที่ไม่มีสมรรถนะดังกล่าว สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ใน องค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งหมายถึง สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้องทักษะด้านการ ค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อ่อนน้อม ช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดี ด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

(2) แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ คือ การทำให้งานต่าง ๆ ลุล่วง หรือสำเร็จ โดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ทำ (Drucker, 1997 อ้างถึงใน พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์ และศุภวัฒน์ยากร วงศ์ธนาวิสุ, 2548 , หน้า 5-8) กล่าวคือผู้ที่เป็นผู้บริหารจะมี บทบาทเป็นเพียงหัวหน้าหรือผู้นำของกลุ่มคนที่จะดำเนินการจัดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด การเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้าที่จะทำงานให้งานสำเร็จลุล่วงได้นั้น จะต้องเป็นผู้ประสานการ

ปฏิบัติงานของบุคคลในหลาย ๆ ฝ่ายหรือหลาย ๆ คน การที่จะทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ที่ดำรงตำแหน่งฝ่ายบริหาร ในอันที่จะจัดกลุ่มคนให้ทำงานอย่างมีความสุขสบายใจ ในการนี้ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำที่สามารถรวบรวมพลังสมาชิกต่าง ๆ ในองค์การ ผู้บริหารต้องรู้จักจุดอ่อน จุดแข็งของบุคลากรที่ตนนำอยู่พร้อมทั้งสามารถกระตุ้นชี้แนะให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกันทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์การหรือกลุ่มคณะได้โดยส่วนรวม ไม่ใช่ผลสำเร็จของผู้บริหารเพียงผู้เดียว

ฟาโยล แบ่งงานด้านอุตสาหกรรมออกเป็น 6 กลุ่ม (เทคนิค การค้า การคลัง ความมั่นคง การบัญชี การจัดการ) ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชา (Command) การประสานงาน (Co-ordination) การควบคุม (Control)

การจัดการตามหลักการบริหาร (POSDCORB) ของ กรูลิค และอุบริก (Gulilck & Urwick, 1937 อ้างถึงใน ทฤษฎีการบริหารจัดการ, 2555) กล่าวว่า

P (Planning) วางแผน: สิ่งที่ต้องการและวิธีการบรรลุผลตามต้องการ

O (Organizing) จัดองค์กร: โครงสร้าง บทบาท/หน้าที่และอำนาจ

S (Staffing) บุคคล: การคัดเลือก การพัฒนาและรักษาบุคลากร

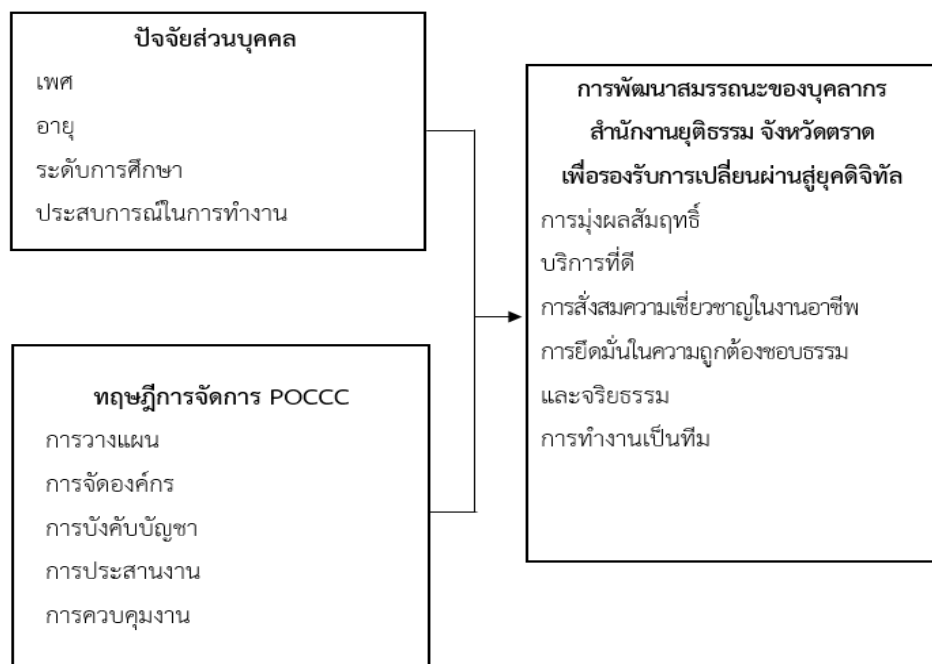
D (Directing) การสั่งการ: การใช้อำนาจสั่งการตามสายการบังคับบัญชา

CO (Co-ordinating) การประสานงาน

R (Reporting) การรายงาน: การประเมินผลเพื่อจัดทำรายงาน

B (Budgeting) งบประมาณ: วางแผนรายรับ-รายจ่ายและการควบคุม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด รวมทั้งสิ้น 310 คน
กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราดรวมทั้งสิ้น 175 คน

เครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด รวมทั้งสิ้น 175 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ตามทฤษฎีการจัดการของเฮนรี ฟาโยล์ (Fayol), 1978 ประกอบด้วย 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การบังคับบัญชา 4. การประสานงาน 5. การควบคุม จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลตามหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, หน้า 14-23) ประกอบด้วย 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. การบริการที่ดี 3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5. การทำงานเป็นทีม จำนวน 15 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเปรียบเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

2. ระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สัญลักษณ์ S.D. โดยใช้ค่าเฉลี่ยศึกษาถึงระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

3. การเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราดเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยเป็นการทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ต่อมาคือ อายุ 21 – 30 ปีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมามีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ต่อมาคือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 ต่อมาคือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ผลการศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.54) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.35) หากพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.39) ต่อมา คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด

($\bar{X}$ = 4.55) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.40) และด้านการทำงานเป็นทีมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดด้านบริการที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.49) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.39)

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรม จังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ แตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะ ที่แตกต่างกัน

2.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะ ของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล” ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด พบว่า ระดับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลารักษ์ นุชแดง (2555) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชน ผลการศึกษาวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงของข้าราชการพลเรือนกรมการพัฒนาชุมชนในภาพรวม สมรรถนะหลักที่คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักที่เป็นจริงอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่างระหว่างสมรรถนะหลักที่คาดหวังกับสมรรถนะหลักที่เป็นจริงพบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาชุมชน การบริการที่ดีการงานเป็นทีมและจริยธรรมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิธีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน กรมการพัฒนาชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยการสอนงานมีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุด รองลงมา คือการให้คำปรึกษาแนะนำ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การฝึกอบรมการฝึกอบรมในขณะทำงาน การประชุม/สัมมนา และการมอบหมายโครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันการหมุนเวียนงาน การให้ทุนการศึกษา ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ตามลำดับ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือน กรมการพัฒนาชุมชน มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่หลากหลายวิธีทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรมัย แก้วบรรจง (2556) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสำนักงานศึกษาธิการภาค 1 - 13 ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตามทัศนะของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาคภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ตามทัศนะของผู้บริหารกลุ่มงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามทัศนะของกลุ่มข้าราชการผู้ปฏิบัติหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

2) ระดับความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักตามทัศนะของกลุ่มผู้อำนวยการสำนักงานศึกษาธิการภาค ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

2. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราดที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่าระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ระดับสมรรถนะของบุคลากร ธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งฤดี สมประสงค์

(2558:บทคัดย่อ ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเจ้าพนักงาน มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี และมีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารงาน (การพัฒนาที่เป็นทางการ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริหารงาน (การพัฒนาที่ไม่เป็นทางการ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) ส่วนระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการปรับปรุงระบบบริหารงานและสมรรถนะหลักของฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขานุการ สำนักงานโยธา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

3. การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งพบว่า การจัดการสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงานและด้านการควบคุมโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราดมีความคิดเห็นในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรจิรา รื่นเจริญ (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี ด้านการศึกษา และด้านการวิจัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการในจังหวัดปราจีนบุรี

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1.1 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ควรมีการแก้ไขปรับปรุงมือในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และขอบเขตของงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายและและบรรลุผลสัมฤทธิ์

1.2 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี เสมือนกันทบทวนวัตถุประสงค์และบริบทของสำนักงานฯ

1.3 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ควรยกระดับการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการในหน่วยงานและควรมีการสร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมในการทำงานร่วมกัน โดยสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

1.4 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ควรมีการคัดเลือกบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีประชาชนมาดำเนินการปฏิบัติงาน

1.5 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ควรเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร

1.6 สำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด ควรจัดให้มีการฝึกอบรมในหัวข้อที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราดให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การบริหารงานคดี งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับที่นำมาบังคับใช้ใหม่ และเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน จากความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานยุติธรรมจังหวัดตราด เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมสรรพสามิต

2.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น การฝึกอบรม การศึกษา เทคโนโลยี การวิจัย เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นอีกหนึ่งแนวทางในการนำไปศึกษาวิจัย เพื่อขยายแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภา พวงมะลิ. (2556). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. กรุงเทพฯ.
- เกษรา โชติช่วง. (2554). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรส่วนการคลังในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- จามรี บัวทุม. (2558). *สมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับมา*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาตรี เทียนทอง. (2556). *แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- พิสมัย ชัยมหา. (2558). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา.*
- เพ็ญ จะขันธ์รัมย์. (2559). *สมรรถนะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอุตสาหกรรม ด้านการลงทุนในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี.*
- รุ่งฤดี สมประสงค์. (2558). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักเลขานุการสำนักงานโยธา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.*
- ณัฐนันท์ มั่นคง. (2560). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.*
- โสภาพร ธรรมจักขุ. (2561). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของข้าราชการกรมสรรพากรตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. นนทบุรี: บริษัท พี.เอ.ลีฟวิ่ง จำกัด*