

การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล
กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง*

The Evaluation of Core Competencies of Personnel, Human Resource Management Division,
Thai Customs, Ministry of Finance.

สิริโชค แก้วช่าง**

Sirichok KAEWCHUANG

6414830013@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการ 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการ 4) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลัก ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร จำนวน 100 กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ คือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของข้าราชการ มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการแตกต่างกัน สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของข้าราชการ และสมรรถนะในการจูงใจที่แตกต่างกันของข้าราชการ จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีมต่างกัน นอกจากนี้ สมรรถนะหลักของข้าราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : การประเมิน; สมรรถนะหลัก; กองบริหารทรัพยากรบุคคล

Keywords: Evaluation; Core Competencies; Human Resource Management Division

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในปัจจุบันโลกกำลังพัฒนาและมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรการจำเป็นต้องนำทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน เครื่องมือ และการบริหารจัดการ มาดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เติบโตและก้าวหน้าได้ แต่ที่สุดแล้วทรัพยากรที่สำคัญที่สุด คือ คน เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของคนหรือทรัพยากรมนุษย์ แต่ละองค์กรจึงต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะ มีความรู้ ความสามารถ ยิ่งคนมีความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรมมากเท่าไร ย่อมมีโอกาสทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากขึ้นตามไปด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มีความแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ขององค์กร โดยการประเมินจะใช้ผลสัมฤทธิ์ของงานผ่านตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติราชการ และสมรรถนะ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กำหนดสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ทั้งหมดล้วนเป็นคุณลักษณะร่วม มีไว้เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยคะแนนผลการปฏิบัติราชการที่ได้นั้น จะถูกนำมาเพื่อพิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาหรือระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้นับบัญชา นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

กรมตุลาการเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง มีภารกิจจัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าและส่งออกสินค้าออก ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร มีการกำหนดมาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกรมตุลาการขึ้น เพื่อให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลในฐานะหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรมตุลาการ มีหลักการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการกำหนดสมรรถนะหลักตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากประเด็นที่มาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจทำวิจัย เรื่องการประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการ กระทรวงการคลัง เนื่องจากกองบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรมตุลาการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกรมตุลาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการกระทรวงการคลัง
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการกระทรวงการคลัง
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะเชิงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมตุลาการกระทรวงการคลัง

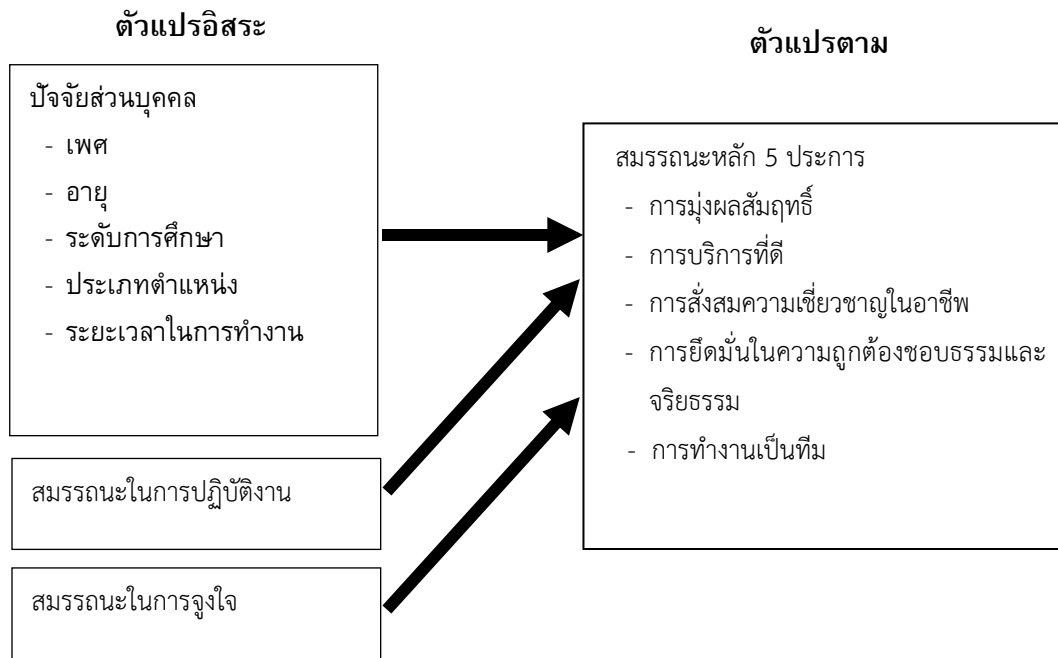
4. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการแตกต่างกัน
2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ
3. สมรรถนะในการจูงใจจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ
4. ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการอยู่ในระดับมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องการประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ ในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง จำนวน 100 กลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ ได้แก่ เพศ ,อายุ ,ระดับการศึกษา , ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน โดยแบบสอบถามอยู่ในรูปแบบเลือกตอบ (Check List) ตามที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 คำถามปลายปิด ที่กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกข้อความเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการ ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายปิด ที่กำหนดคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกข้อความเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะในการจูงใจ จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

การสร้างข้อความคำถามในแบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale (อ้างถึงใน เจลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 62-63) ซึ่งผู้ตอบจะเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเพื่อสรุปความคิดเห็น หรือตอบตามที่ปรากฏตามระดับมาตราวัด โดยกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณ ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, หน้า 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นสามารถกำหนดได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 –1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81 –2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61 –3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41 –4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21 –5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

การทดสอบความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยได้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามในการวิจัยด้านความน่าเชื่อถือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในการวิจัยที่รวบรวมได้ ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยเกณฑ์ที่นักวิจัยทั่วไปยอมรับ มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าชุดคำถามนั้นมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือมีความคงเส้นคงวา (Consistency) เป็นที่ยอมรับ (Hair, Anderson, Tatham, & Black, p. 118, อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 119-120) จากการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในการวิจัยนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.921 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับค่อนข้างสูง สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยได้

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยประสานงานกับฝ่ายบริหารทั่วไปของกองบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลกลับคืนมาด้วยตัวเอง จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย สถิติ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการของข้าราชการ

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	34	34.00
หญิง	66	66.00
2. อายุ		
20 - 30 ปี	16	16.00
31 - 40 ปี	57	57.00
41 - 50 ปี	20	20.00
มากกว่า 51 ปี	7	7.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5.00
ปริญญาตรี	34	34.00
สูงกว่าปริญญาตรี	61	61.00
4. ประเภทตำแหน่ง		
ทั่วไป	8	8.00
วิชาการ	91	91.00
อำนวยการ	1	1.00

5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	5.00
1 – 10 ปี	65	65.00
11 – 20 ปี	19	19.00
มากกว่า 20 ปี	11	11.00
รวม	100	100.00

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ จำนวน 100 คน พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งของข้าราชการโดยส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งวิชาการ ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการข้อสุดท้าย คือ ระยะเวลาในการทำงานของข้าราชการ โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1 – 10 ปี เมื่อทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการ พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จะส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ ระหว่างการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการ กับระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะได้ว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการของข้าราชการ

ตารางที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. สามารถบริหารงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี	4.60	0.512	มากที่สุด
2. สามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ดี	4.43	0.624	มากที่สุด
3. สามารถประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้	4.35	0.575	มากที่สุด
4. สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.36	0.659	มากที่สุด
5. มีความสุขในการให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ	4.44	0.625	มากที่สุด
6. รู้สึกเวลาผ่านไปรวดเร็วในวันทำงาน โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	4.24	0.622	มากที่สุด

7. ถือว่าการทำงานมีความสำคัญกับตน	4.57	0.537	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	4.43	0.453	มากที่สุด

สมรรถนะในการปฏิบัติของข้าราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการทดสอบยังพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ โดยสมรรถนะหลักของข้าราชการ 5 ประการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาสมรรถนะจูงใจที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลัก 5 ประการของข้าราชการ

ตารางที่ 3 สมรรถนะในการจูงใจของข้าราชการ

สมรรถนะในการจูงใจ	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. สามารถสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน ล่วงได้	4.48	0.577	มากที่สุด
2. สามารถจูงใจบุคลากรที่เหมาะสมกับงานให้ทุ่มเทการทำงานจนประสบความสำเร็จ	4.45	0.575	มากที่สุด
3. สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	4.53	0.577	มากที่สุด
4. สามารถปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	4.57	0.607	มากที่สุด
5. สามารถให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าร่วมในกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	4.40	0.667	มากที่สุด
6. สามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นทีมจนงานประสบความสำเร็จ	4.49	0.659	มากที่สุด
7. มีเทคนิคในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ	4.49	0.643	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะในการจูงใจ	4.49	0.521	มากที่สุด

สมรรถนะในการจูงใจของข้าราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการทดสอบยังพบว่า สมรรถนะในการจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ โดยสมรรถนะหลักของข้าราชการ 5 ประการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้อง

ขอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการ

ตารางที่ 4 สมรรถนะหลักของข้าราชการ 5 ประการ

สมรรถนะหลักของข้าราชการ	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.41	0.484	มากที่สุด
2. การบริการที่ดี	4.49	0.498	มากที่สุด
3. ความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.37	0.576	มากที่สุด
4. ความถูกต้องขอบธรรมและจริยธรรม	4.75	0.357	มากที่สุด
5. การทำงานเป็นทีม	4.70	0.384	มากที่สุด

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยรวมสมรรถนะหลักของข้าราชการทั้ง 5 ประการ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเรียงลำดับเป็นรายชื่อ โดยแต่ละข้อจะมีค่าเฉลี่ยคะแนนมากที่สุด พบว่า ความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้ดี ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง มีความสุจริต และลำดับสุดท้าย คือ ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สมรรถนะหลักของข้าราชการ จำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะหลักของ ข้าราชการ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.41	0.484	5.497	0.005*
การบริการที่ดี	4.49	0.498	2.488	0.088
การสั่งสมความเชี่ยวชาญ ในอาชีพ	4.37	0.576	2.541	0.084
การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม	4.75	0.357	1.342	0.266
การทำงานเป็นทีม	4.70	0.384	1.073	0.346

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการแตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ข้าราชการในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการ จำแนกตามระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	0.548	0.222	0.015*
	สูงกว่าปริญญาตรี	0.268	0.215	0.216
ปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.548	0.222	0.015*
	สูงกว่าปริญญาตรี	-0.280	0.099	0.006
สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-0.268	0.215	0.216
	ปริญญาตรี	0.280	0.099	0.006*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ ระหว่างการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการกับระดับการศึกษาที่ต่างกันของข้าราชการ พบคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่ามีความตั้งใจ และพร้อมเสียสละเพื่อทุ่มเทกับการทำงานเพื่อลดจุดอ่อนเรื่องระดับการศึกษา และทักษะที่อาจไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ในส่วนคู่ของข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการมุ่งผลสัมฤทธิ์มากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่สูง มีเป้าหมายที่จะปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น จึงเกิดแรงผลักดัน และความท้าทายต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผลงานที่ออกมาลุล่วงเกินเป้าหมายมาตรฐานที่ผู้บังคับบัญชากำหนด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ไนฟัน นิมนองค์ (2559) ที่ศึกษาสมรรถนะนักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ ที่ผู้บริหารต้องการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลกล่าวว่า ระดับสมรรถนะที่ผู้บริหารต้องการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง อายุงานที่รับราชการ หน่วยงานที่ปฏิบัติ มีความต้องการสมรรถนะนักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเพราะนักวิชาการเงิน นักบัญชี และนักวิชาการพัสดุ จำเป็นต้องใช้ทักษะ ความรู้ ส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และได้ผลงานตรงตามวัตถุประสงค์ของกรมฯ นอกจากนั้นผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ชงชัย ฝ่าพิมาย (2559) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษา พนักงานส่วนผลิตน้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน ผลกล่าวว่า อายุ และประสบการณ์การทำงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านสมรรถนะตามสายงาน และด้านสมรรถนะเชิงเทคนิคแตกต่างกัน ระดับตำแหน่งในปัจจุบันที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านสมรรถนะผู้นำและด้านสมรรถนะหลัก

แตกต่างกัน อาจเพราะบริษัท มีการสนับสนุนให้พนักงานในทุกระดับ และทุกตำแหน่งพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่ทั่วถึงและครอบคลุมเท่าที่ควรจะเป็น ประกอบกับระบบการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่ไม่ดีเท่าที่ควร จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนดำเนินงาน เริ่มต้นตั้งแต่กระบวนการสรรหา บริหารพนักงาน และตำแหน่ง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท ต่อไป

สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ

สมรรถนะหลักของข้าราชการ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.41	0.484	7.622	0.000*
การบริการที่ดี	4.49	0.498	8.368	0.000*
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.37	0.576	5.949	0.000*
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.75	0.357	4.479	0.000*
การทำงานเป็นทีม	4.70	0.384	6.176	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานและสมรรถนะในการจูงใจจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ เมื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี F-test หรือ ANOVA พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของข้าราชการ ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 สมรรถนะในการจูงใจจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์สมรรถนะในการจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ

สมรรถนะหลักของข้าราชการ	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.41	0.484	7.622	0.000*
การบริการที่ดี	4.49	0.498	8.368	0.000*
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	4.37	0.576	5.949	0.000*
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.75	0.357	4.479	0.000*
การทำงานเป็นทีม	4.70	0.384	6.176	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 สมรรถนะในการจูงใจที่แตกต่างกันของข้าราชการ จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของข้าราชการ และสมรรถนะในการจูงใจที่แตกต่างกันของข้าราชการ จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ อาจเนื่องจากข้าราชการมีความพึงพอใจในการจูงใจของสังกัดหรือกรมแล้ว นั่นคือ ผู้บังคับบัญชามีการสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา จูงใจให้ทำงานที่เหมาะสมจนสำเร็จ มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ปฏิบัติตัวต่อทุกคนอย่างเท่าเทียม สามารถให้คำแนะนำในด้านของการพัฒนาศักยภาพการทำงานได้ สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และมีเทคนิคการทำงานให้ใต้งานที่มีคุณภาพ สิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ สรญา สุพงษ์ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจาก พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจกับสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ นอกจากนั้นผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ธงชัย ฝ่าพิมาย (2559) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง: กรณีศึกษา พนักงานส่วนผลิต น้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน ผลกล่าวได้ว่า สมรรถนะหลัก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยที่สมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน ซึ่งด้านความสามารถในการดำเนินการที่แข่งขันได้มีอิทธิพลในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้มากที่สุด เนื่องจากบริษัท ไม่ได้กำหนดนโยบายสำหรับพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับ และทุกตำแหน่งอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามมาตรฐานตามที่บริษัท ได้กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 9 ระดับสมรรถนะหลักของข้าราชการของกลุ่มตัวอย่าง (n=100)

หลักเกณฑ์หลัก	\bar{X}	S.D.	การแปรผล
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.41	0.484	มากที่สุด
การบริการที่ดี	4.49	0.498	มากที่สุด
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.37	0.576	มากที่สุด
การทำงานเป็นทีม	4.75	0.357	มากที่สุด
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.70	0.384	มากที่สุด
รวม	4.55	0.367	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า สมรรถนะหลักของข้าราชการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) โดยสมรรถนะหลัก 5 ประการ เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า การทำงานเป็นทีม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การบริการที่ดี การมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ที่ว่า สมรรถนะหลักทั้ง 5 ประการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องจากการสุ่มการมีการพิจารณาศักยภาพของบุคคลตั้งแต่เริ่มต้น และระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล ให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถ และทักษะของข้าราชการ ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานภายในสังกัดตั้งแต่เริ่มต้น จึงมีกฎ ระเบียบ และวิธีคัดเลือกข้าราชการให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงมีการพัฒนาศักยภาพ และการประเมินทั้งบุคคลและผลงานหรือผลลัพธ์จากงานที่มอบหมาย ส่งผลให้ข้าราชการมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดนั่นเอง อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สรญา สุพงษ์ (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ ชีระพล เจริญสุข (2564) ที่มีการวิจัยเพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งสองผู้วิจัยมีผลกล่าวหาว่า สมรรถนะการทำงานของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากอาจเป็นเพราะภาครัฐมีการกำหนดให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของระบบราชการพลเรือนจำเป็นต้องพิจารณาตามตัวแบบสมรรถนะสำหรับใช้ในการบริหารและประเมินผลงาน ตลอดจนพัฒนาศักยภาพบุคลากรในภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ จึงส่งผลให้พนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การประเมินสมรรถนะหลักของข้าราชการ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก โดยกลุ่มประชากร สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ควรพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล และสร้างแพลตฟอร์มสำหรับรวบรวมข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านของการทำงาน และรองรับการเชื่อมต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในกรมสุลาการ ยกกระดับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในอนาคต
2. ควรเพิ่มทักษะด้านการสื่อสาร ช่องทางการให้บริการ ลดขั้นตอนหรือกระบวนการทำงาน และทบทวนขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในด้านของการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ควรเพิ่มค่าตอบแทนให้สัมพันธ์กับภาระงาน รวมถึงลดระยะเวลาการพิจารณาปรับเลื่อนระดับหรือตำแหน่ง เพื่อเป็นแรงผลักดันให้พัฒนาการทำงานด้วยตนเอง และสร้างผลงานให้โดดเด่น มีศักยภาพ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับผลตอบแทนที่จะได้รับต่อไป
4. ควรประกวดข้าราชการที่ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยให้รางวัลหรือค่าตอบแทนเป็นขวัญกำลังใจ และเป็นตัวอย่างให้แก่ข้าราชการคนอื่น ๆ
5. มีการจัดกลุ่มหรือทีม เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงาน และผลงาน โดยมีรางวัลเป็นการตอบแทนทีมที่มีผลงานโดดเด่น ส่งผลให้เกิดความสามัคคี ความผูกพัน จนเป็นทีมหนึ่งเดียวกันอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในสังกัดกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากรเท่านั้น ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาประชากรกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น โดยกระจายไปยังส่วนงานอื่น ๆ เพื่อให้สังกัดได้ทราบถึงสมรรถนะของข้าราชการภายใต้การดูแลของตน และนำไปพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต

2. การทำวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภท ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลอื่นเพิ่มเติม เพื่อทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ธงชัย ฟ้าพิมาย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง: กรณีศึกษา พนักงานส่วนผลิตน้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ไฉน นิ่มมองค์. (2559). สมรรถนะนักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ ที่ผู้บริหารต้องการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สรญา สุพงษ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.