

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงาน
คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ *
**Competency Development for Enhancing Personnel Performance: A Case Study of
Samut Prakan Provincial Office of the National Anti-Corruption Commission**

พร อังกุลพัฒนาสุข**

PORN ANGKULPATANASUK

6614830062@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งได้เป็นสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอกได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี และด้านมลภาวะ สภาพแวดล้อมภายในได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ (2) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบปัญหาใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3) การทำงานเป็นทีม (3) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2) บริการที่ดี ควรมีการมอบรางวัลแก่บุคลากรที่ทำงานด้วยความตั้งใจและมีทัศนคติที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ควรมีการจัดฝึกอบรมทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ รวมไปถึงการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรจะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ควรมีจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้แก่บุคลากรถึงการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ 5) การทำงานเป็นทีม ควรมีการพัฒนาและสนับสนุนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในทีมเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อม ; สมรรถนะ ; การพัฒนา

Keywords: Environment ; Competency ; Development

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร:

กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

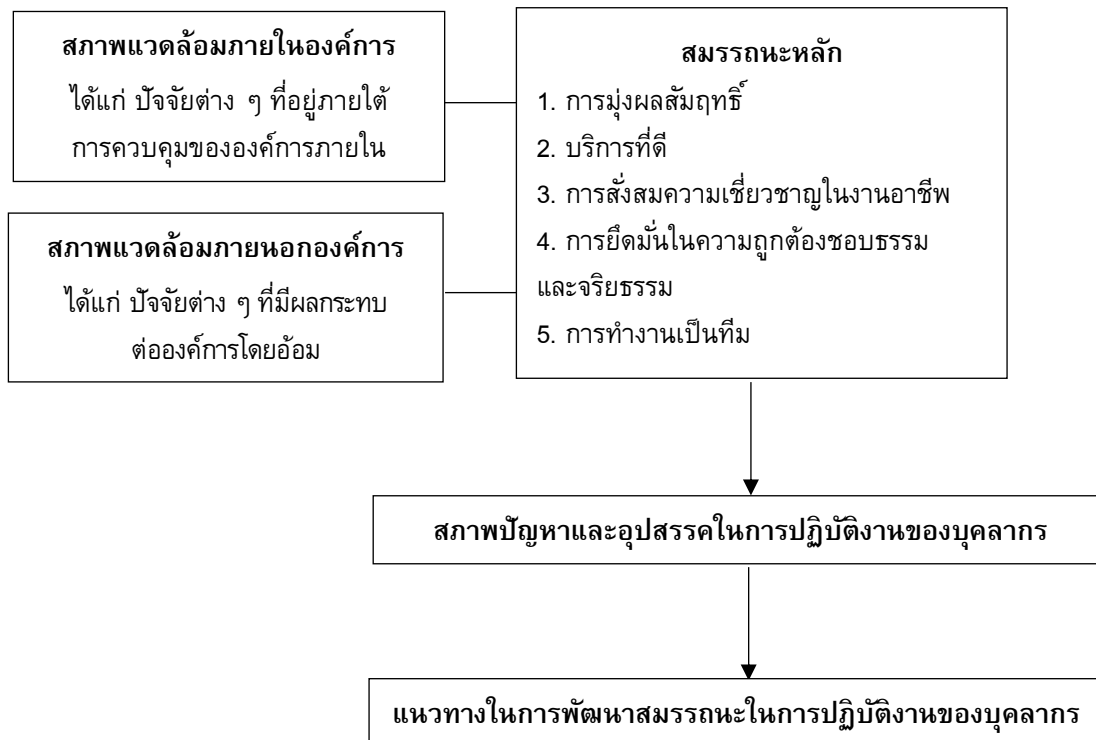
บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยพบปัญหาด้านการทุจริตคอร์รัปชันเป็นจำนวนมาก ถือเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ ทำให้การพัฒนาประเทศมีความเจริญก้าวหน้าช้ากว่าประเทศอื่น จึงทำให้ประชาชนในประเทศขาดความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐของไทย ดังนั้นมีหลายหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแก้ปัญหาคอร์รัปชัน โดยหนึ่งในหน่วยงานที่สำคัญ คือ “สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)” ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการต่อสู้กับการทุจริตทุกรูปแบบ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐและการจัดการทรัพยากรของชาติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเรื่องการแก้ปัญหาคอร์รัปชัน โดยเฉพาะบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่จะต้องปฏิบัติงานภายใต้ความท้าทายและความซับซ้อนของปัญหาคอร์รัปชันในบริบทท้องถิ่น จึงทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จำเป็นต้องอาศัยสมรรถนะที่สูงทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะตัว เนื่องจากภารกิจในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมีความละเอียดอ่อนและต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การพัฒนาสมรรถนะจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และวิจัยสนาม (Field Research) ซึ่งในส่วนของ การวิจัยสนามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลสำคัญ และมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 25 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการเลือกโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จากบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 6 คน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสมุทรปราการ 2) พนักงานไตสวน ระดับสูง หัวหน้ากลุ่มงานปราบปรามการทุจริต 3) เจ้าพนักงานตรวจสอบทรัพย์สินชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบทรัพย์สิน 4) เจ้าพนักงานป้องกันการทุจริตชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันการทุจริต 5) นักสืบสวนคดีทุจริตปฏิบัติการ ผู้อำนวยการสูงสุดในกลุ่มงานสืบสวนคดีทุจริต 6) พนักงานบริหารทั่วไปชำนาญงาน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า และผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี คือ 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร เอกสารวิจัย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน 2) การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามหัวข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยขออนุญาตบันทึกเสียงและบันทึกภาพก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ 1) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น 2) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ 3) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความ

คล้ายคลึงและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ 4) นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยสามารถสรุปตามประเด็นการวิจัยได้ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน โดยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร โดยอ้อม และสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรภายใน

สภาพแวดล้อมภายนอก มีปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี และ ด้านมลภาวะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการเมือง: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับข้าราชการระดับสูง นักการเมือง รวมไปถึงผู้มีอิทธิพลในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ถ้าเกิดการแทรกแซงของนักการเมืองหรือผู้มีอำนาจ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความยุ่งยากซับซ้อน บุคลากรต้องมีความรอบคอบและระมัดระวังเป็นพิเศษ พร้อมทั้งต้องศึกษาข้อกฎหมายให้ถูกต้องแม่นยำอยู่เสมอ

2) ด้านเศรษฐกิจ: ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ไปในทิศทางแย่ลง มีผลต่อเจ้าหน้าที่รัฐให้กระทำการทุจริตเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อปริมาณงานที่บุคลากรจะได้รับเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงจังหวัดสมุทรปราการมีค่าครองชีพที่สูง ส่งผลกระทบในทางอ้อมให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

3) ด้านสังคมและวัฒนธรรม: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้รับความสนใจจากประชาชนทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในทางบวกและทางลบ โดยผลลัพธ์ในทางบวกคือ สื่อที่เปิดกว้างทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของสังคมในการป้องกันการทุจริต ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการแจ้งเบาะแสการทุจริตมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความสะดวกในการรวบรวมค้นหาข้อมูลและเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในการปฏิบัติงาน แต่ผลลัพธ์ในทางลบคือทัศนคติมุมมองของประชาชนในสังคมไม่เชื่อมั่นในหน่วยงาน ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานต้องทำงานด้วยความรวดเร็วและเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

4) ด้านเทคโนโลยี: ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ก็เป็นสิ่งที่บุคลากรต้องรอบคอบ และระมัดระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับรั่วไหล รวมไปถึงคดีที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ก็อาจจะทำให้การปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น

5) ด้านมลภาวะ: มลพิษทางอากาศมีส่วนสำคัญต่อบุคลากร เพราะเกิดผลกระทบต่อสุขภาพทำให้เกิดอาการเจ็บป่วย โดยจังหวัดสมุทรปราการมีค่าฝุ่น PM2.5 ที่มีปริมาณสูงส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากร ทำให้

ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือเกิดการเจ็บป่วยจนต้องลาป่วย รวมไปถึงทำให้บุคลากรมีความกังวลในเรื่องสุขภาพ

สภาพแวดล้อมภายใน มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และ ด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านโครงสร้างขององค์กร: โครงสร้างขององค์กรมีความเหมาะสมกับภารกิจ มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม ทำให้บุคลากรเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้ดี ส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านงบประมาณ: งบประมาณเป็นสิ่งที่จำเป็นในการใช้จ่ายเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานและมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ง่ายต่อการวางแผนปฏิบัติงานของบุคลากร

3) ด้านบุคลากร: ด้วยภารกิจของงานและระยะเวลาที่จำกัดของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนบุคลากรจึงมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรต้องรับผิดชอบภาระหน้าที่ในหลายด้าน ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดความล่าช้า

4) ด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์: การขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีความเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ทางกฎหมายที่ถูกต้อง รวมไปถึงบุคลากรยังขาดเรื่องของความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานยังขาดประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้า และมีความผิดพลาดในบางกรณี

ประเด็นที่ 2 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ได้ใช้สมรรถนะหลัก 5 ข้อ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นเกณฑ์ในการประเมินและพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยในการปฏิบัติงานของบุคลากรพบปัญหาและอุปสรรค จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3) การทำงานเป็นทีม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์: ในการทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีกรอบระยะเวลาและข้อจำกัดที่จะต้องดำเนินการให้เสร็จตามกำหนดเวลา ทำให้งานที่ต้องใช้การพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานให้ทันตามขอบเขตเวลาที่กำหนด ส่งผลให้งานที่ออกมาไม่ได้คุณภาพตามที่คาดหวัง ประกอบกับจำนวนบุคลากรที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน จนกระทบต่อเป้าหมายและมาตรฐานของการทำงานที่สำนักงานต้องการให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ: บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ บุคลากรในองค์กรต้องปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนสูงต้องได้รับการอบรมและอาศัยเวลาในการเรียนรู้และฝึกฝนให้เกิด

ความชำนาญในงาน ทำให้มีผลในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมไปถึงการเรียนรู้ที่ไม่ครอบคลุม รายละเอียดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด ซึ่งการปฏิบัติงานแบบไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้มาตรฐานอาจส่งผลกระทบต่อ การตรวจสอบหรือลงโทษ ผู้กระทำความผิดฐานทุจริต รวมทั้งอาจเกิดการละเมิดสิทธิของประชาชนที่เกี่ยวข้อง การเรียนรู้จากกรปฏิบัติงานในระยะยาวโดยไม่มี การปรับปรุงหรือแก้ไขในบางกรณี อาจทำให้วิธีการที่ใช้อยู่ไม่ตรงตามมาตรฐานที่คาดหวัง

3) การทำงานเป็นทีม: ปัญหาที่พบในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มักเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างบุคลากรในทีม ซึ่งอาจนำไปสู่ การเข้าใจผิดหรือเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานได้ โดยการขาดการสื่อสารที่ดีและการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีมอาจทำให้เกิดความตึงเครียดระหว่างบุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความร่วมมือกันในทีม ความไม่เข้าใจที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานอาจทำให้สมาชิกในทีมไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังอาจทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญเกิดความล่าช้า และไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประเด็นที่ 3 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการสัมภาษณ์และการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ตามสมรรถนะหลัก 5 ข้อ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มีแนวทางต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนา ได้ทั้ง 5 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์: บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ตั้งไว้ แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงานเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีงานเร่งด่วนหรือเมื่อมีภาระงานจำนวนมาก เพราะเมื่อมีบุคลากรที่เพียงพอและมีความสามารถจะช่วยให้สามารถจัดการงานได้ดีขึ้นและไม่เกิดภาระหนักเกินไปในแต่ละบุคคล การปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานเวลาในการดำเนินงานช่วยให้สามารถกำหนดเวลาที่เหมาะสมและมีความสมเหตุสมผลสำหรับแต่ละงาน ทำให้การจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนเกิดความชัดเจน และสามารถทำงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การจัดการงานในองค์กรมีระเบียบมากขึ้น กระบวนการทำงานต่าง ๆ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

2) บริการที่ดี: บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ สามารถให้บริการและคำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อราชการได้เป็นอย่างดี ในการพัฒนา ด้านบริการที่ดีหน่วยงานควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการมอบรางวัลบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและมีทัศนคติที่ดี เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น โดยการเห็นคุณค่าของความพยายามและการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานภายในองค์กร โดยการบริการที่ดีไม่จำเป็นต้องเป็นเพียงแค่การตอบคำถามหรือแก้ปัญหาที่ผู้มาติดต่อต้องการ แต่ยังเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์เพื่อช่วยให้ผู้ติดต่อสามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยประเมินจากบุคคลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาติดต่อได้เป็นอย่างดี

3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ: หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมในภาคทฤษฎีจะช่วยให้บุคลากร

มีความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานและหลักการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์กร ในขณะที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติ จะทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่เรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง รวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ การปฏิบัติงานจริง การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรจะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากคนอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า โดยมีหัวหน้างานหรือพี่เลี้ยงดูแลและให้คำแนะนำ นอกจากนี้ บุคลากรควรจะค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ภายนอก เพื่อพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม: ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับ การป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยตรง การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม เป็นสิ่งที่ บุคลากรควรยึดมั่นและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก การรักษาความซื่อสัตย์และยึดมั่นในจริยธรรมจะทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีความยุติธรรม แม้ในสถานการณ์ที่อาจมีความเสี่ยงหรือขัดแย้ง กับผลประโยชน์ส่วนตัว หน่วยงานควรมีการสร้างตระหนักรู้แก่บุคลากร ถึงการเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

5) การทำงานเป็นทีม: การทำงานเป็นทีมยังขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดี ควรพัฒนา การทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและเข้าใจกันในเป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทีม ถือเป็นสิ่งที่ สำคัญในการทำให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จได้ ด้วยการสร้างการพูดคุยที่เปิดเผยและเป็นกันเอง สมาชิกในทีม จะสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมา ซึ่งสามารถนำไปสู่ การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว การทำงานเป็นทีมที่ดีไม่ใช่แค่การทำงาน ร่วมกันในชั้นตอนต่าง ๆ แต่ยังหมายถึงการช่วยเหลือกันและกันในขณะที่มีปัญหาเกิดขึ้น การสร้างบรรยากาศ การทำงานที่ร่วมมือกันจะช่วยให้ทีมสามารถทำงานได้ดีขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยออกมาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจุบันองค์กรต้องดำเนินงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปหลายด้าน ผู้บริโภคหรือ ผู้ใช้บริการมีทางเลือกมากขึ้นตลอดจนมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และวิทยาการในด้านต่าง ๆ ดังนั้น องค์กร จำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงที่สูงขึ้น แต่การปรับตัว ดังกล่าวบุคลากรขององค์กรจะต้องมีศักยภาพสูงที่จะสามารถทำงานอย่างหนักและมีประสิทธิภาพ ตลอดจน การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบและทันสมัยอยู่เสมอ (พิมลวรรณ เชื้อบางแก้ว และคณะ, 2555 อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 2) โดยสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและสภาพแวดล้อมภายใน มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นอย่างมาก จึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับศิริภัสสร วงศ์ทองดี (2556, หน้า 161 อ้างถึงใน สุวดี กิจเดช, 2562, หน้า 15-16) ที่กล่าวว่า สิ่งที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคปฏิบัติในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นต้องคำนึงถึง สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environments of the

Organization) คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์การโดยอ้อม ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม เทคโนโลยี ลูกค้า ทรัพยากรธรรมชาติ และ สภาพแวดล้อมภายในขององค์การ (internal Environments Within the Organization) คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์การ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ โครงสร้าง งบประมาณ บุคลากร ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ นโยบาย เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบไปด้วย

1) ด้านการเมือง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับข้าราชการระดับสูง นักการเมือง รวมไปถึงผู้มีอิทธิพลในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ถ้าเกิดการแทรกแซงของนักการเมืองหรือผู้ที่มีอำนาจ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความยุ่งยากซับซ้อน บุคลากรต้องมีความรอบคอบและระมัดระวังเป็นพิเศษ พร้อมทั้งต้องศึกษาข้อกฎหมายให้ถูกต้องแม่นยำอยู่เสมอ

2) ด้านเศรษฐกิจ ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ไปในทิศทางแยกลง มีผลต่อเจ้าหน้าที่รัฐให้กระทำการทุจริตเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อปริมาณงานที่บุคลากรจะได้รับเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงจังหวัดสมุทรปราการมีค่าครองชีพที่สูง ส่งผลกระทบในทางอ้อมให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

3) ด้านสังคมและวัฒนธรรม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้รับความสนใจจากประชาชนทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในทางบวกและทางลบ โดยผลลัพธ์ในทางบวก สื่อที่เปิดกว้างทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของสังคมในการป้องกันการทุจริต ช่วยให้บุคลากรได้รับการแจ้งเบาะแสการทุจริตมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความสะดวกในการรวบรวมค้นหาข้อมูลและเกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นในการปฏิบัติงาน แต่ผลลัพธ์ในทางลบ ทศนคติมุมมองของประชาชนในสังคมไม่เชื่อมั่นในหน่วยงาน ส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานต้องทำงานด้วยความรวดเร็วและเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น เพื่อเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

4) ด้านเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการเกิดอาชญากรรมทางเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ก็เป็นสิ่งที่บุคลากรต้องรอบคอบ และระมัดระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับรั่วไหล รวมไปถึงคดีที่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ก็อาจจะทำให้การปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น

5) ด้านมลภาวะ มลพิษทางอากาศมีส่วนสำคัญต่อบุคลากร เพราะเกิดผลกระทบต่อสุขภาพทำให้เกิดอาการเจ็บป่วย โดยจังหวัดสมุทรปราการมีค่าฝุ่น PM2.5 ที่มีปริมาณสูงส่งผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากร ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือเกิดอาการเจ็บป่วยจนต้องลาป่วย รวมไปถึงทำให้บุคลากรมีความกังวลในเรื่องสุขภาพ

ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านเทคโนโลยี และด้านมลภาวะ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรภา เจริญจะบก (2565) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานและการสร้างทักษะที่จำเป็นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมยุทธการทหารบก เขตพื้นที่กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแวดล้อมด้านสังคมและสาธารณสุข ด้านเทคโนโลยี และด้านมาตรการรัฐ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมยุทธการทหารบก เขตพื้นที่กรุงเทพฯ

สภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีหลายปัจจัยประกอบไปด้วย

1) ด้านโครงสร้างขององค์กร โครงสร้างขององค์กรมีความเหมาะสมกับภารกิจ มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและกระจายอำนาจอย่างเหมาะสม ทำให้บุคลากรเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองได้ดี ส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ด้านงบประมาณ สำนักงานมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรสามารถวางแผนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่เกิดปัญหาขาดแคลนทรัพยากร

3) ด้านบุคลากร จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรต้องรับภาระหน้าที่หลายด้าน ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

4) ด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ การขาดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อการทำงาน เนื่องจากองค์กรเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ทางกฎหมายที่ถูกต้องและมีทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หากขาดทักษะดังกล่าว จะทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าและอาจผิดพลาดในบางกรณี

ซึ่งสภาพแวดล้อมภายใน ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะเทพ ปุระณะดี (2561) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สถานีดับเพลิงและกู้ภัยหัวหมาก ผลการวิจัยพบว่า ควรมีงบประมาณหรือมีช่างซ่อมบำรุงเฉพาะด้าน เพื่อซ่อมบำรุงรถดับเพลิงและอุปกรณ์อย่างเร่งด่วน และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างพอเพียง หน่วยงานต้องมีการวิเคราะห์วางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานและสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอตามความต้องการของแต่ละเหตุการณ์ เพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ควรมีการพิจารณาในด้านทักษะ ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ให้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลทำให้งานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเพื่อหาวิธีแก้ไขและพัฒนา โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ได้ใช้สมรรถนะหลัก 5 ข้อ เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการประเมินและพัฒนาบุคลากรในองค์กร ประกอบไปด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2556 อ้างถึงใน ฐานิศร์ มณีนาถ, 2564, หน้า 10-12) ที่ได้ให้ข้อมูลว่า

สมรรถนะหลัก (Core Competency : CC) หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเป็นพื้นฐานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH) 2) บริการที่ดี (Service Mind-SERV) 3) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW) 4) จริยธรรม (Integrity-ING) 5) การส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP) โดยจาก

การศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 3) การทำงานเป็นทีม โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ในการทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนั้น บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ต้องเผชิญกับกรอบเวลาและข้อจำกัดที่มักจะต้องดำเนินการให้เสร็จตามกำหนดเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถทำงานได้อย่างละเอียดรอบคอบ บางครั้งการตัดสินใจหรือการดำเนินการที่เกิดขึ้นในสถานการณ์เช่นนี้อาจไม่สามารถทำได้อย่างครบถ้วนหรือรอบคอบเพราะไม่สามารถเจาะลึกถึงทุกข้อมูลหรือปัจจัยได้ตามที่ควรจะเป็น ผลที่ตามมาคือคุณภาพของการทำงานอาจตกต่ำหรือล่าช้าไปกว่าที่คาดหวัง อีกทั้งปริมาณงานที่มากเกินไปในขณะที่บุคลากรมีจำนวนจำกัด ยังส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน จนกระทบต่อเป้าหมายและมาตรฐานของการทำงานที่สำนักงานต้องการให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ การมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์อาจทำให้เกิดความกดดันภายในบุคลากร เนื่องจากต้องทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งบางครั้งอาจทำให้เกิดความเครียดหรือการมองข้ามรายละเอียดที่สำคัญ ขาดการพิจารณาอย่างรอบคอบในบางเรื่อง อาจส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาในอนาคต เช่น การตรวจสอบข้อมูลที่อาจเกิดข้อผิดพลาด ทำให้ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบใหม่ หรือการบังคับใช้กฎหมายที่ไม่สมบูรณ์ตามหลักการที่ควรจะเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวัฒน์ นุ้ยศรี (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาบุคลากรมีจำกัด ด้วยปริมาณเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นรับผิดชอบมีจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อปริมาณเรื่องร้องเรียนที่รับมาดำเนินการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังปฏิบัติงานหลายหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายประกอบกับการปฏิบัติงานรูปแบบปัจจุบันยังขาดการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ทันสมัย จึงต้องใช้ระยะเวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

2) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ปัญหาของการขาดทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ บุคลากรในองค์กรต้องทำงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนสูง เช่น การตรวจสอบข้อมูลที่มีความละเอียดและซ่อนเร้น หรือการไต่สวนคดีที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะด้าน ซึ่งทักษะเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการเรียนรู้ที่ไม่ครอบคลุมรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด ซึ่งการปฏิบัติงานแบบไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้มาตรฐานอาจส่งผลกระทบต่อ การตรวจสอบหรือลงโทษผู้กระทำความผิดฐานทุจริต รวมทั้งอาจเกิดการละเมิดสิทธิของประชาชนที่เกี่ยวข้อง การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในระยะยาวโดยไม่มีการปรับปรุงหรือแก้ไขในบางกรณี อาจทำให้วิธีการที่ใช้อยู่ไม่ตรงตามมาตรฐานที่คาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ การขาดทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นก็ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าและไม่มีความแม่นยำ บุคลากรบางคนอาจต้องใช้เวลาในการเรียนรู้จากประสบการณ์ส่วนตัวมากกว่าการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องได้รับการอบรมที่มีคุณภาพและการฝึกฝน

จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวัฒน์ นุ้ยศรี (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ทักษะ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในบางเรื่องจำเป็นต้องอาศัย ผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้าน

3) การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมในสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ต้องสืบสวนคดีที่มีหลายมิติและซับซ้อน ความร่วมมือและการประสานงานระหว่างบุคลากรแต่ละคนในทีมเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง การทำงานเป็นทีมช่วยเพิ่มความเร็วในการตัดสินใจและขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบในการทำงานเป็นทีมมักเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างบุคลากรในทีม ซึ่งอาจนำไปสู่การเข้าใจผิดหรือเกิดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานได้ หากไม่มีการสื่อสารที่ดี การแบ่งงานอย่างชัดเจน และการติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน หรือแม้กระทั่งการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน การขาดการสื่อสารที่ดีและการรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม อาจทำให้เกิดความตึงเครียดระหว่างบุคลากร ซึ่งส่งผลกระทบต่อความร่วมมือกันในทีม ความไม่เข้าใจที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานอาจทำให้สมาชิกในทีมไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังอาจทำให้การแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญเกิดความล่าช้าและไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรชา ศรีสุวรรณ (2566) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษาจะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขาดการทำงานเป็นทีม อาจเกิดจากการสื่อสารระหว่างกลุ่มงานหรือหน่วย ต้องสื่อสารทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ทุกกลุ่มงานร่วมกันทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงานต่าง ๆ

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำเป็นต้องอาศัย การฝึกอบรม การศึกษา การสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับสุจิตรา ธนानันท์ (2551, หน้า 21 อ้างถึงใน ภรณ์ชูดา โสมเขียว, 2564, หน้า 13) ที่กล่าวไว้ว่า แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลยุทธ์หลักที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจากโลกของการทำงานยุคใหม่ องค์กรส่วนใหญ่ต่างนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ดังนั้นเมื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเห็นได้ว่ามีแนวทางที่สำคัญอยู่ 4 แนวทางได้แก่

- 1) การฝึกอบรม
- 2) การศึกษา
- 3) การพัฒนา
- 4) การเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี

โดยจากการพิจารณาจากการใช้สมรรถนะหลัก 5 ด้าน เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำจังหวัดสมุทรปราการ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกคนได้ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยมีรายละเอียดของข้อมูลดังนี้

1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในองค์กรไม่เพียงแต่เป็นการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน แต่ยังรวมถึงการวางแผนที่มีความยืดหยุ่นเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน การเพิ่มจำนวนบุคลากรในหน่วยงานนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญในการรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีงานเร่งด่วนหรือเมื่อมีภาระงานจำนวนมาก เพราะเมื่อมีบุคลากรที่เพียงพอและมีความสามารถจะช่วยให้สามารถจัดการงานได้ดีขึ้นและไม่เกิดภาระหนักเกินไปในแต่ละบุคคล การปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานเวลาในการดำเนินงานช่วยให้สามารถกำหนดเวลาที่เหมาะสมและมีความสมเหตุสมผลสำหรับแต่ละงาน ทำให้การจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนเกิดความชัดเจน และสามารถทำงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะทำให้การจัดการงานในองค์กรมีระเบียบมากขึ้น กระบวนการทำงานต่าง ๆ ควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือการทำงานร่วมกับกลุ่มงานอื่นหรือกับองค์กรภายนอก ทำให้งานมีความซับซ้อนมากขึ้น การปรับปรุงวิธีการทำงานจะช่วยลดเวลาที่สูญหายไปจากกระบวนการที่ไม่จำเป็น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพล เจริญสุข (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์งานที่สำเร็จตามเป้าหมาย ควรมีการปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนดโดยการวางแผนขั้นตอนดำเนินงาน กำหนดขอบเขต กำหนดกรอบระยะเวลา และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้งานจบสำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีการกำกับติดตาม การประเมินผล

2) บริการที่ดี

การบริการที่ดีมีผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ซึ่งไม่เพียงแต่การทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด แต่ยังรวมถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เข้ามาติดต่อกับองค์กร การมอบรางวัลแก่บุคลากรที่ทำงานด้วยความตั้งใจและมีทัศนคติที่ดี เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น โดยการเห็นคุณค่าของความพยายามและการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานภายในองค์กร ผู้ที่ได้รับรางวัลไม่เพียงแต่รู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง แต่ยังมีแนวโน้มที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพยิ่งขึ้น และสามารถเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในการให้บริการที่ดี การสร้างแรงจูงใจเช่นนี้จะทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีทั้งในแง่ของการบริการและในเรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริการที่ดีไม่จำเป็นต้องเป็นเพียงการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาที่ผู้มาติดต่อต้องการ แต่ยังเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์เพื่อช่วยให้ผู้ติดต่อสามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรพล เจริญสุข (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีความใส่ใจการสร้างมาตรฐานการบริการ มีจิตบริการ รวดเร็ว คุณธรรมจริยธรรม แสดงความเต็มใจให้บริการช่วยเหลือ

3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและความมุ่งมั่นจากบุคลากรในการเรียนรู้และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงาน การฝึกอบรมภาคทฤษฎีจะช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในแนวคิดพื้นฐานและหลักการ

สำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์กร ในขณะที่การฝึกอบรมภาคปฏิบัติจะทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่เรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง การส่งเสริมความเชี่ยวชาญจึงไม่ใช่เพียงแต่การเรียนรู้ในห้องเรียนหรือการฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร จะช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากคนอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญมากกว่า ซึ่งจะช่วยเหลือทักษะต่าง ๆ รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง หัวหน้างานหรือพี่เลี้ยงมีบทบาทสำคัญในการช่วยดูแลและให้คำแนะนำ เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่งในการเรียนรู้ และบุคลากรจำเป็นต้องค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ภายนอก หรือการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อให้เหมาะสมกับความท้าทายในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจาร์เนตร เกื้อภักดิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การสำรวจความต้องการ และจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงและเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการทำงาน ด้านการพัฒนา ได้แก่ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงานหรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์นันทน์ เกวะระ (2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อการเป็นบุคลากรภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการสอนงานมากขึ้น

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมถือเป็นหลักการสำคัญในการทำงานในองค์กรภาครัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีแรงกดดันจากภายนอกหรือสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร การรักษาความซื่อสัตย์และยึดมั่นในจริยธรรมจะทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและมีความยุติธรรม แม้ในสถานการณ์ที่อาจมีความเสี่ยงหรือขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนตัว การทำงานในลักษณะนี้จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กร รวมถึงสร้างความไว้วางใจในสายตาของประชาชน การเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระยะยาว และยังเป็นเสริมสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร ในขณะเดียวกัน ก็เป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสและรับผิดชอบต่อสังคม หน่วยงานควรมีการสร้างตระหนักรู้แก่บุคลากร ถึงการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ เสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัชพล สมควร (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤติในสิ่งที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานหรือเกิดความเสียหายในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และควรมีคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีความเท่าเทียม มีความยุติธรรม

5) การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องมีการทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและเข้าใจในเป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในทีมถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จได้ ด้วยการสร้าง

การพูดคุยที่เปิดเผยและเป็นกันเอง สมาชิกในทีมจะสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือ ประสพการณ์จากการทำงานที่ผ่านมา ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างรวดเร็ว การทำงานเป็นทีมที่ดีไม่ใช่แค่การทำงานร่วมกันในขั้นตอนต่าง ๆ แต่ยังหมายถึงการช่วยเหลือกัน และกันในขณะที่มีปัญหาเกิดขึ้น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ร่วมมือกันจะช่วยให้ทีมสามารถทำงานได้ดีขึ้น การพัฒนาและสนับสนุนการสื่อสารระหว่างทีมจึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุดในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของซีรพล เจริญสุข (2564) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะ ของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการทำงานเป็นทีมเวิร์ค ช่วยเหลือกัน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ให้อภัย เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ร่วมแรงร่วมใจ เป็นส่วนหนึ่งของทีมเพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รู้จักบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ดังนี้

1. ควรจัดการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแยกตามแต่ละกลุ่มภารกิจงาน โดยผู้อบรม ที่มีประสบการณ์ตรงในสายงานนั้น การอบรมควรเน้นไปที่การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และควรจัดทำคู่มือรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ถูกต้องของแต่ละกลุ่มงาน
2. หน่วยงานควรพิจารณาการเพิ่มงบประมาณและเพิ่มกรอบอัตรากำลังบุคลากรสำหรับรองรับภาระงาน ที่มีจำนวนมาก ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ
3. ควรมีการจัดอบรมหรือจัดกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้แก่บุคลากรทุกคนในเรื่องคุณธรรมและ จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่
4. ควรมีการมอบรางวัลแก่บุคลากรที่ทำงานด้วยความตั้งใจและมีทัศนคติที่ดี เพื่อเป็นการส่งเสริม ให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น
5. ควรจัดกิจกรรมแข่งขันระหว่างกลุ่มงานให้ทุกคนเข้าร่วมเพื่อให้บุคลากรในแต่ละกลุ่มงานนั้น ได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีการสื่อสารที่ดี และพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษา ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา เปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ ที่รับผิดชอบในพื้นที่ส่วนกลาง ภาค หรือจังหวัดอื่น ๆ ด้วย
2. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนั้นในการทำการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการ กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มากขึ้น และมีความแตกต่างของตำแหน่งงานและช่วงอายุ เพื่อที่จะได้นำมา เปรียบเทียบข้อมูล และจะได้ทราบถึงความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างกันของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น
3. การวิจัยครั้งนี้ใช้สมรรถนะหลักเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติม การวิเคราะห์สมรรถนะประจำสายงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและละเอียดมากขึ้นในแต่ละกลุ่มงาน

เอกสารอ้างอิง

- กัญญนันท์ เกวะระ. (2563). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อการเป็นบุคลากรภาครัฐ
ที่มีสมรรถนะสูง : กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุเนตร เกื้อภักดิ์. (2559). แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศิลปากร.
- ฐานิศรี มณีนารถ. (2564). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
กระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ณัชพล สมควร. (2561). การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการ
สืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร.
งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปิยวัฒน์ น้อยศรี. (2566). การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น.
งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปิยะเทพ ปุระณะดี. (2561). สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สถานีดับเพลิงและกู้ภัย
หัวหมาก. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภรณ์ชุตตา โสมเขียว. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการยุคดิจิทัลของเทศบาลตำบลกกโก
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สโรชา ศรีสุวรรณ. (2566). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษาเขตเชิงเทรา. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุธามิณี เจริญสุข. (2565). วัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
การทำงานและการสร้างทักษะที่จำเป็นในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมยุทธการ
ทหารบก เขตพื้นที่กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวดี กิจเดช. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.