

ความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อการ นำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สรลธิช อัมรัตน์*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันนอร์ จะบุญ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำแนกตามสถานะในการประเมิน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะต่อความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ผู้วิจัยได้แบ่งระเบียบวิธีวิจัยออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารจำนวน 4 ท่าน และจากข้อมูลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ จำนวน 1,057 คน โดยแจกแบบสอบถามให้ตอบด้วยตนเองด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ t-test และ Correlation Coefficient ผลการศึกษาพบว่า

1. ระบบสมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลตั้งแต่กระบวนการสรรหาและเลือกสรรบุคคลขึ้นดำรงตำแหน่งต่าง ๆ จนกระทั่งกระบวนการพัฒนาบุคลากร และอาจจะมีการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนา หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้เหมาะสมกับบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

2. บุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวม และในรายด้าน คือด้านหลักเกณฑ์และด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิธีการประเมิน อยู่ในระดับปานกลาง

*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) บุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานะในการประเมินที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการแตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้ประเมินมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการมากกว่าผู้รับการประเมิน ทั้งในด้านหลักเกณฑ์ ในด้านวิธีการประเมิน ในด้านการนำไปใช้ และในภาพรวม และ 2) ระดับความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวมและในรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวมและในด้านหลักเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านวิธีการประเมินและในด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับน้อย

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันว่า “ทรัพยากรบุคคล” เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดในการบริหารองค์กร ทั้งนี้เพราะคนทำหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรอื่น ๆ จนเป็นผลิตผลที่อยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กรและหากองค์กรใดขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถองค์กรนั้นก็ไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้ ประกอบกับสภาพการณ์ในปัจจุบันเป็นสังคมโลกไร้พรมแดนที่มีการพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ และเป็นสังคมที่แข่งขันกันด้วยความรู้ ความสามารถ ทักษะ เทคโนโลยี นวัตกรรม หรือแม้กระทั่งการจัดการองค์กรสมัยใหม่ อีกทั้งภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนบทบาทอำนาจหน้าที่ โดยเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารประเทศมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการพัฒนาและจัดเตรียมบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ เพราะบุคลากรภาครัฐมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐเป็นสำคัญ จากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้เกิดการปฏิรูปสำคัญในระบบราชการไทย โดยได้นำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารผลงานของข้าราชการ อันเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่คาดหวังจากข้าราชการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิรูประบบราชการที่เน้นผลสัมฤทธิ์ในการทำงานเพื่อประชาชน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจึงนำระบบการประเมินสมรรถนะของข้าราชการควบคู่กับการประเมินผลการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 โดยมีสัดส่วนผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 70 และสมรรถนะร้อยละ 30 ซึ่งได้กำหนดสมรรถนะหลัก 6 ด้านประกอบด้วย 1.การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2.บริการที่ดี 3.การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4.การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5.การทำงานเป็นทีม และ 6.ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และจากผล

การประเมินสมรรถนะที่ผ่านมาผู้วิจัยได้นำผลการประเมินการปฏิบัติราชการมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกันในแต่ละรอบการประเมิน ซึ่งผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของการประเมินสมรรถนะของข้าราชการกรมพินิจฯ โดยอาจจะเกิดจากผู้ประเมินและผู้รับการประเมินส่วนใหญ่ไม่ศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญของการประเมินสมรรถนะอย่างแท้จริงเห็นได้จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลสมรรถนะตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2557 จำนวน 5 รอบการประเมินพบว่า การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมพินิจฯ มีคะแนนการประเมินผลสัมฤทธิ์และคะแนนประเมินผลสมรรถนะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และไม่มีความสอดคล้องกันระหว่างผลสัมฤทธิ์กับสมรรถนะ คิดเป็นร้อยละ 51.40 จึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถนำผลการประเมินสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่าง ๆ ได้ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการ จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการเนื่องจากจะได้รับรู้ถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและอุปสรรคในการประเมินสมรรถนะของข้าราชการในกรมพินิจฯ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปวางแผนการอบรมและพัฒนาให้ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประเมินสมรรถนะอย่างแท้จริง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่จะเริ่มนำสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับสมรรถนะหลักด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จำแนกตามสถานะในการประเมิน

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะต่อความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

3. ขอบเขตในการศึกษา

3.1 ขอบเขตทางด้านประชากรและพื้นที่ เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศไทย ทั้งในสถานะที่เป็นผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเฉพาะการประเมินสมรรถนะหลัก (สัดส่วนร้อยละ 30 ของการประเมินผลการปฏิบัติราชการ) เท่านั้น โดยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนตามแนวคิดของเนเนลลี จุ่ม ซี

(Nunally Jum C, 1950 อ้างถึงใน พระวิฑูรย์ ฐานเมธี (บุญพร้อม), 2554, น. 12-13) ประกอบไปด้วย ด้านหลักเกณฑ์ ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มตั้งแต่ กันยายน พ.ศ. 2558 – มกราคม พ.ศ. 2559

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกรมพินิจ และคุ้มครองเด็กและเยาวชนทั่วประเทศ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึก จำนวน 4 ท่าน และแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2558 จำนวน 1,480 คนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของกรมพินิจฯ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทางจดหมาย ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 1,192 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับคืน (Response Rate) ร้อยละ 80.54 และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 1,057 ชุด คิดเป็นอัตราความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามร้อยละ 88.67

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นผู้บริหารของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีความรู้ และประสบการณ์แบบเจาะจง หรือเป็นผู้มีประสบการณ์ มุมมองแบบรอบด้าน ทั้งในด้านการ บริหารงานและการบริหารทรัพยากรบุคคล รวม 4 ท่าน ได้แก่ นายสหการณ์ เพ็ชรนรินทร์ ตำแหน่งรองอธิบดี ฝ่ายพัฒนา นางกิงกาญจน์ บุญประสิทธิ์ ตำแหน่งรองอธิบดี ฝ่ายบริหาร นาย อภิชาติ จารุศิริ ตำแหน่งรองอธิบดี ฝ่ายวิชาการ และนางสาวเกษมา นิมะพันธ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน เขต 9 รักษาราชการแทนผู้ตรวจราชการกรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.9) อายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 45.0) รองลงมาคือ 45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 33.6) ส่วนใหญ่อยู่ในส่วนกลาง (ร้อยละ 16.6) รองลงมาคือเขต 9 (ร้อยละ 10.6) เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งประเภทส่วนใหญ่ ตำแหน่งประเภทวิชาการ (ร้อยละ 82.1) รองลงมาคือตำแหน่งประเภททั่วไป (ร้อยละ 11.8) เมื่อ จำแนกตามอายุราชการส่วนใหญ่อายุราชการตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 67.4) รองลงมาคือ 7 ถึง 9 ปี (ร้อยละ 12.1) ในส่วนของสถานะในการประเมินนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับ การประเมิน (ร้อยละ 93.8)

5.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเชิงลึกสามารถนำไปประเด็นที่ได้ต่าง ๆ ไปสร้างแบบสอบถาม ในประเด็นความรู้และความเข้าใจ ประเด็นความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมา

ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้านหลักเกณฑ์ ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้ ให้แบบสอบถามมีความครอบคลุมถึงประเด็นที่ผู้บริหารได้เสนอแนะไว้จากการสัมภาษณ์

5.3 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า บุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวม และในรายด้าน คือด้านหลักเกณฑ์และด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิธีการประเมิน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการแบ่งเขตอำนาจ เพศ อายุ ตำแหน่งประเภท อายุราชการ และสถานะในการประเมินระดับความคิดเห็นในด้านหลักเกณฑ์ ด้านการนำไปใช้ และในภาพรวม อยู่ในระดับมากซึ่งมีความสอดคล้องกับภาพรวมของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน แต่ในด้านวิธีการประเมินผลส่วนใหญ่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับภาพรวมของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น จำแนกตามการแบ่งเขตอำนาจ คือ เขต 3 จำแนกตามอายุ คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำแนกตามตำแหน่งประเภท คือ อำนวยการ จำแนกตามอายุราชการ คือ น้อยกว่า 3 ปี และจำแนกตามสถานะในการประเมิน คือ ผู้ประเมิน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านวิธีการประเมินผลอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามการแบ่งเขตอำนาจ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ในภาพรวม ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านหลักเกณฑ์มีความแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 10 คู่คือ 1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 1 สูงกว่าที่อยู่ในส่วนกลาง 2) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 2 สูงกว่า ที่อยู่ในส่วนกลาง 3) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 3 สูงกว่า ที่อยู่ในส่วนกลาง 4) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 10 สูงกว่า ที่อยู่ในส่วนกลาง 5) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 11 สูงกว่า ที่อยู่ในส่วนกลาง 6) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 1 สูงกว่า ที่อยู่ในเขต 9 7) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 11 สูงกว่า ที่อยู่ในเขต 4 8) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 11 สูงกว่า ที่อยู่ในเขต 6 9) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 11 สูงกว่า ที่อยู่ในเขต 8 และ 10) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่อยู่ในเขต 11 สูงกว่า ที่อยู่ในเขต 9 หากพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ถ้าพิจารณาตามอายุ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ในภาพรวม ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านหลักเกณฑ์มีความแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป สูงกว่า ที่มีอายุ 25-34 ปี และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป สูงกว่า ที่มีอายุ 35-44 ปี เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งประเภท พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการ

นำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ ตำแหน่งประเภทอำนวยการมีระดับความคิดเห็น สูงกว่า ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภทอำนวยการมีระดับความคิดเห็น สูงกว่า ตำแหน่งประเภททั่วไป ซึ่งหากพิจารณาตามอายุราชการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ในภาพรวม ด้านหลักเกณฑ์ และด้านวิธีการประเมิน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการนำไปใช้มีความแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 3 ปี สูงกว่า ที่มีอายุราชการ 7-9 ปี และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 3 ปี สูงกว่า ที่มีอายุราชการ 10 ปีขึ้นไป และเมื่อพิจารณาตามสถานะในการประเมิน บุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานะในการประเมินเป็นผู้ประเมินมีความเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการสูงกว่าผู้รับการประเมิน ทั้งในด้านหลักเกณฑ์ ในด้านวิธีการประเมิน ในด้านการนำไปใช้ และในภาพรวม

5.4 ระดับความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวมและในด้านหลักเกณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง และความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านวิธีการประเมินและในด้านการนำไปใช้อยู่ในระดับน้อย ซึ่งความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลในทางบวกกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

6. อภิปรายผล

6.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของตัวแปรความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่ทำการศึกษามีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเห็นว่าการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญต่อการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดให้กับองค์กรซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยท่านอภิชาติ จารุศิริ (2558) กล่าวว่า “การนำระบบสมรรถนะมาใช้ในบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นโดยหลักควรมีนานแล้ว” ท่านสหกรณ์ เพ็ชรนรินทร์ (2558) กล่าวว่า “ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นระบบที่มีความสำคัญ เพราะวาระบบนี้ได้รับการพิสูจน์มาแล้วทั้งในต่างประเทศและก็ในส่วนของภาคเอกชน” และท่านเกษมา นิเมพันธ์ (2558) ที่กล่าวไว้ว่า

“การนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความจำเป็น” อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติสานต์ วุฒิเวช(2553) ซึ่งพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติอยู่ในระดับมาก และหากมองเป็นรายด้าน เป็นที่น่าสังเกตว่าหากนำค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านการนำไปใช้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านหลักเกณฑ์ และน้อยที่สุดคือด้านวิธีการประเมิน

ผลจากการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผู้บริหารของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนโดยทั้ง 4 ท่านคือท่านสหการณ เพ็ชรนรินทร์ (2558) ท่านกิ่งกาญจน์ บุญประสิทธิ์ (2558) ท่านอภิชาติ จารุศิริ (2558) และท่านเกษมา นิเมพันธ์ (2558) ที่ให้สัมภาษณ์ว่าการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลจะช่วยให้กรมพินิจฯมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยแต่ละท่านนำเสนอในประเด็นการนำไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น กระบวนการสรรหาและเลือกสรรบุคคล การพัฒนาบุคคล เป็นต้น อีกทั้งจากข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมที่กล่าวว่า “ถ้าใช้ระบบสมรรถนะได้ 100% จะเป็นประโยชน์กับราชการอย่างมาก โดยมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรและการบริหารทรัพยากรบุคคล อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ” ในส่วนของด้านหลักเกณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับรองลงมา ซึ่งจากผลที่ได้จะเห็นว่าหลักเกณฑ์ยังอาจต้องมีการทบทวน ปรับปรุง พัฒนาเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีแผนในการพัฒนาระบบสมรรถนะ และยังสอดคล้องการให้สัมภาษณ์เชิงลึกของท่านอภิชาติ จารุศิริ (2558) ท่านสหการณ เพ็ชรนรินทร์ (2558) และท่านเกษมา นิเมพันธ์ (2558) ประกอบกับงานวิจัยของวัลยา อาภาวุฒิกุล (2554) ประมา ศาสตร์รุจิ (2550) สุรวุฒิ ยัญญลักษณ์ (2550) ที่ได้นำเสนอการพัฒนาสมรรถนะ การพัฒนาหลักเกณฑ์การประเมินสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและในส่วนของวิธีการประเมินผลซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต้องการให้มีวิธีการประเมินผลที่เป็นไปตามความเป็นจริง เป็นธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่กล่าวว่า “การประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติ โปร่งใส มีการชี้แจงให้ผู้รับการประเมินทราบ ตามความเป็นจริง และควรประเมินในทิศทางเดียวกัน/รูปแบบเดียวกันในทุกหน่วยงาน เพื่อประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในภาพรวมของกรมฯ”

เมื่อพิจารณาตามการแบ่งเขตอำนาจ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ในภาพรวม ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านหลักเกณฑ์มีความแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 10 คู่ คือ 1) เขต 1 สูงกว่า ส่วนกลาง 2) เขต 2 สูงกว่า ส่วนกลาง

3) เขต 3 สูงกว่า ส่วนกลาง 4) เขต 10 สูงกว่า ส่วนกลาง 5) เขต 11 สูงกว่า ส่วนกลาง 6) เขต 1 สูงกว่า เขต 9 7) เขต 11 สูงกว่า เขต 4 8) เขต 11 สูงกว่า เขต 6 9) เขต 11 สูงกว่า เขต 8 และ 10) เขต 11 สูงกว่า เขต 9 แสดงให้เห็นว่าในด้านวิธีการประเมินและด้านการนำไปใช้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละเขตมีความคิดเห็นใกล้เคียงกันอาจเป็นเพราะว่าวิธีการประเมินมีความชัดเจน และการประเมินสมรรถนะมีการประเมินในรูปแบบที่ใกล้เคียงกันในแต่ละเขต ส่วนเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลก็เป็นสิ่งที่ป็นรูปธรรม เข้าใจง่าย และชัดเจนจึงทำให้ระดับความคิดเห็นของบุคลากรไม่แตกต่างกันในแต่ละเขต แต่ในส่วนของด้านหลักเกณฑ์ที่มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง เขต 4 เขต 6 เขต 8 และเขต 9 ที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตดังกล่าวไม่ได้ศึกษาทำความเข้าใจในหลักเกณฑ์การประเมินสมรรถนะเท่าที่ควร จึงทำให้มีระดับความคิดเห็นที่ต่ำกว่าเขตอื่น ๆ ซึ่งหากพิจารณาตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับจิตติสานต์ วุฒิเวช (2553) ที่พบว่าพนักงานคุมประพฤติที่มีเพศต่างกัน เห็นว่าพนักงานคุมประพฤตินี้มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการ โดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน นั้นแสดงว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นคล้าย ๆ กันอาจเป็นเพราะระบบการประเมินสมรรถนะ เป็นหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินที่มีสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายจึงทำให้เพศชายและเพศหญิงมีมุมมองที่เหมือนกัน อีกทั้งกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กับกรมคุมประพฤติเป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจคล้าย ๆ กัน จึงอาจจะทำให้มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าพิจารณาตามอายุ พบว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ในภาพรวม ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านหลักเกณฑ์ที่มีความแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป สูงกว่า ที่มีอายุ 25-34 ปี และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป สูงกว่า ที่มีอายุ 35-44 ปี ซึ่งจะสอดคล้องกับการแบ่งเขตอำนาจที่มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านหลักเกณฑ์ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปจะทำความเข้าใจและศึกษาในหลักเกณฑ์การประเมินสมรรถนะมากกว่าคนที่มีอายุระหว่าง 25-44 ปี หากพิจารณาตามตำแหน่งประเภท พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 2 คู่ คือ ตำแหน่งประเภทอำนวยการมีระดับความคิดเห็น สูงกว่า ตำแหน่งประเภทวิชาการ และตำแหน่งประเภทอำนวยการมีระดับความคิดเห็น สูงกว่า ตำแหน่งประเภททั่วไป ที่ระดับความคิดเห็นของบุคลากรเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะตำแหน่งประเภทอำนวยการอยู่ในฐานะที่เป็นผู้ประเมินจึงต้องศึกษาและสร้างความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภทอื่น ทั้งนี้ ตำแหน่งประเภทอำนวยการต้องมีการชี้แจงให้แก่บุคลากรในตำแหน่งประเภทวิชาการและทั่วไป ให้ทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และการนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องต่าง ๆ ในทุกรอบการประเมิน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นของตำแหน่งประเภทอำนวยการสูงกว่าตำแหน่ง

ประเภทอื่น โดยสอดคล้องกับจิตตีสานต์ วุฒิเวชซ์ (2553) ที่พบว่า พนักงานคุมประพฤติที่มีตำแหน่งงานต่างกัน เห็นว่าพนักงานคุมประพฤตินี้มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการเป็นรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามอายุราชการ พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจฯ ในภาพรวม ด้านหลักเกณฑ์ และด้านวิธีการประเมิน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการนำไปใช้มีความแตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกัน 2 คู่ ดังนี้ ระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 3 ปี สูงกว่า ที่มีอายุราชการ 7-9 ปี และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีอายุราชการน้อยกว่า 3 ปี สูงกว่า ที่มีอายุราชการ 10 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่เริ่มเข้ารับราชการไม่ถึง 3 ปี จะให้ความสำคัญในการนำผลการประเมินสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องต่าง ๆ อาจเป็นเพราะในวัยแรกบรรจุต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการจึงให้ความสนใจในการนำผลการประเมินสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเอง และถ้าพิจารณาตามสถานะในการประเมิน พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยผู้ประเมินมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้รับการประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับการพิจารณาจำแนกตามตำแหน่งประเภท เนื่องจากตำแหน่งประเภทอำนวยการอยู่ในสถานะเป็นผู้ประเมิน และตำแหน่งประเภทวิชาการและทั่วไปส่วนใหญ่อยู่ในสถานะผู้รับการประเมินจึงทำให้ผลการวิจัยมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

6.2 ผลการเปรียบเทียบบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานะในการประเมินที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน

บุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานะในการประเมินที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานะในการประเมินเป็นผู้ประเมินมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการมากกว่าผู้รับการประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเนเนลลี จุ่ม ซี. (Nunally Jum C, 1950 อ้างถึงใน พระวิฑูรย์ ฐานเมธี (บุญพร้อม), 2554, น. 12-13) ที่ว่าทั้งความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไปต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา และสอดคล้องกับแนวความคิดของนวลศิริ เปาโรหิตย์ (2551, น. 132) ที่กล่าวไว้ว่า “ความคิดเห็นมักใช้ควบคู่กันไปกับค่านิยมและความเชื่อส่วนใหญ่ความคิดเห็นมักจะใช้กับเรื่องที่คนหมู่มากมีความเชื่อหรือทัศนคติอย่างไร” ดังเห็นได้จากผลการเปรียบเทียบบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่มีสถานะในการประเมินที่แตกต่างกัน คือในสถานะที่เป็นผู้ประเมินก็จะมี การแสดงออกทางความคิดเห็นค่านิยมและความเชื่อในมุมมองของเขา ซึ่งแตกต่างกับผู้รับการประเมินก็จะมี การแสดงออกทางความคิดเห็น ค่านิยมและความเชื่อในอีกมุมมองหนึ่ง จึงทำให้ความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมา

ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการแตกต่างกัน พร้อมทั้งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกของ ท่านเกษมา นิเมพันธ์ (2558) ที่กล่าวว่า “ผู้รับการประเมินบางครั้งไม่ยอมรับในผลการประเมินทำให้มีความรู้สึกว่าเป็นธรรม” และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติสชาติ วุฒิเวช (2553) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบพนักงานคุมประพฤติที่มีงานที่รับผิดชอบในหน้าที่ต่างกัน เห็นว่าพนักงานคุมประพฤติมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการ โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะผู้ประเมินขาดการชี้แจงและสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับการประเมินทราบถึงหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และการนำผลการประเมินสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและจริงจัง หรืออาจจะเป็นเพราะการประเมินไม่ได้ประเมินตามความเป็นธรรม เป็นจริงตามพยานุกรมสมรรถนะของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จึงทำให้ผู้รับการประเมินมีระดับความคิดเห็นที่ต่ำกว่าผู้ประเมินในทุก ๆ ด้าน อาจทำให้เกิดความขัดข้องใจระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

6.3 อิทธิพลของความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะที่มีต่อความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ระดับความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความรู้และความเข้าใจในการประเมินผลสมรรถนะมีอิทธิพลในทางบวกกับความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการสอดคล้องกับแนวคิดของเนเนลลี จุ่ม ซี. (Nunally Jum C, 1950 อ้างถึงใน พระวิฑูรย์ ฐานเมธี (บุญพร้อม), 2554, น. 12-13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ว่าทั้งความคิดเห็นและทัศนคติเป็นเรื่องของการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาธิปไตยทั่วไปต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขาและได้กล่าวต่อไปอีกว่าคำว่าความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความคิดเห็น (Judgment) และความรู้ (Knowledge) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรวุฒิ ยัญญลักษณ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร โดยเน้นการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ซึ่งได้ทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานภายหลังการพัฒนารวมทุกด้านและรายด้าน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรอาจเป็นเพราะเป็นการทดสอบระหว่างบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งมีความแตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ จึงเป็นเหตุให้การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นระหว่างบุคคลกับความรู้ของบุคคลจะมีความสัมพันธ์กัน อาจเพราะความรู้ความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะการประเมินสมรรถนะของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ยังอาจจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะน้อย เนื่องจากยังขาดการชี้แจงหลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และการนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลใน

เรื่องต่าง ๆ ของผู้ประเมินที่ต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับการประเมินทราบอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ รอบการประเมิน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย มีดังนี้

7.1.1 ต้องวางแผนหรือจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินสมรรถนะ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจสามารถนำไปใช้ทำการประเมินผลสมรรถนะได้อย่างถูกต้อง เป็นธรรม อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์กับตัวบุคคลและองค์กรในอนาคต

7.1.2 ต้องเพิ่มช่องทางให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินสมรรถนะ พร้อมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลสมรรถนะ เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมทุก ๆ คน ทุก ๆ ระดับ

7.1.3 ด้านวิธีการประเมิน เนื่องจากบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีความกังวลต่อการประเมินผลสมรรถนะในแต่ละรอบการประเมิน ดังนั้นการประเมินผลสมรรถนะและการประเมินผลการปฏิบัติราชการต้องดำเนินการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติ โปรงใส มีการชี้แจงให้ผู้รับการประเมินทราบ ตามความเป็นจริง และต้องประเมินในทิศทางเดียวกันหรือรูปแบบเดียวกันในทุกหน่วยงาน ไม่นำคะแนนจากการประเมินผลสมรรถนะมาเป็นตัวตัดทอนคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคลและผู้ประเมินควรดำเนินการประเมินผลสมรรถนะหลัก ตามพจนานุกรมสมรรถนะของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนที่กำหนด

7.1.4 ด้านหลักเกณฑ์ ต้องมีการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาหลักเกณฑ์ในการประเมินผลสมรรถนะ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของสมรรถนะหลักแต่ละด้านให้เป็นไปตามภาระงานหรือตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง แต่ละระดับอย่างเหมาะสม อีกทั้งอาจจะปรับปรุงสัดส่วนการประเมินผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะจาก 70:30 ให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน และต้องทบทวน แก้ไขปรับปรุงสมรรถนะหลักจาก 6 ด้าน ให้เหลือ 5 ด้านตามที่ ก.พ. กำหนด หรือปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับภารกิจกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนยิ่งขึ้น

7.1.5 ต้องสร้างความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะทางด้านหลักเกณฑ์อย่างต่อเนื่องให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง เขต 4 เขต 6 เขต 8 และเขต 9 โดยมีแผนการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะ เพื่อหาข้อขัดข้องและวิธีการในการแก้ไขให้บุคลากรได้รับรู้และเข้าใจได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

7.1.6 ต้องสร้างความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะในด้านหลักเกณฑ์ให้กับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 25-44 ปี ให้เกิดความเข้าใจในหลักเกณฑ์การประเมินสมรรถนะของ

กรมพินิจฯ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการสอดแทรกเข้ากับการประชุมประจำเดือนของแต่ละหน่วยงาน และกลุ่มคนที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป ทำการแนะนำหรือเน้นย้ำให้กลุ่มคนดังกล่าวสอบถามในประเด็น ที่เกิดความสงสัยหรือไม่เข้าใจให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

7.1.7 ต้องสร้างความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะทั้งในด้านหลักเกณฑ์ ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ โดยให้บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภทอำนวยการ ได้ทำการชี้แจงให้บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ และประเภททั่วไป ได้ตระหนักถึง ความสำคัญของการประเมินสมรรถนะทั้งในด้านหลักเกณฑ์ ด้านวิธีการประเมิน และด้านการ นำไปใช้ประโยชน์ว่ามีความสำคัญและทุกคนต้องมีความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

7.1.8 บุคลากรที่มีอายุราชการตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไปต้องทำการศึกษาและเห็น ความสำคัญในการนำผลจากการประเมินสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องต่าง ๆ ว่ามีประโยชน์อย่างไรและจะพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เหมาะสมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น

7.1.9 ต้องสร้างความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะทั้งในเรื่องหลักเกณฑ์ และ วิธีการประเมินให้แก่ผู้รับการประเมินได้มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความสำคัญของการประเมิน สมรรถนะว่าจะต้องนำผลการประเมินสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในเรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้งผู้ประเมินต้องมีส่วนช่วยสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับการประเมินสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ด้วย

7.1.10 ต้องจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการประเมินสมรรถนะมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านหลักเกณฑ์ เพราะจะส่งผลให้ บุคลากรมีระดับความคิดเห็นที่สูงขึ้น

7.1.11 หลักเกณฑ์การประเมินผลสมรรถนะหลักและสมรรถนะในสายอาชีพ ควรกำหนดสัดส่วนสมรรถนะหลัก ต่อ สมรรถนะในสายอาชีพในอัตรา 15:15 หรือ 20:10

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

7.2.1 ผู้สนใจสามารถนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนา เครื่องมือที่ใช้ทำการ วิจัย โดยอาจเพิ่มตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็ก และเยาวชนต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

7.2.2 ผู้สนใจอาจนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคิดเห็นของบุคลากรกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากสถานะในการ ประเมินผลสมรรถนะของบุคลากร

7.2.3 ผู้สนใจสามารถปรับปรุงเครื่องมือแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็น ทางด้านประชากรศาสตร์มากยิ่งขึ้น และสร้างความเข้าใจให้กับประชากรและกลุ่มตัวอย่างให้เกิด ความเข้าใจสามารถให้ความคิดเห็นที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น อาจกำหนดช่วงอายุราชการให้มีช่วงกว้าง

ขึ้น ตำแหน่งประเภทอาจจะแบ่งถึงระดับให้ละเอียดขึ้น หรือเพิ่มเติมตัวแปรอื่น ๆ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบการกระจายของกลุ่มตัวอย่าง เป็นต้น

7.2.4 ผู้สนใจสามารถปรับปรุงเครื่องมือแบบสอบถามในเรื่องความรู้ความเข้าใจให้ชัดเจนตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะสร้างเป็นคำถามคำตอบที่ใช้ทดสอบความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะที่ชัดเจนและวัดผลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

7.2.5 ผู้สนใจสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ไปขยายผลในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ละเอียดมากขึ้น เพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรให้เหมาะสมกับบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

7.2.6 ผู้สนใจอาจนำไปใช้เป็นเครื่องมือ หรือแนวทางในการศึกษากับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น เพื่อใช้ในทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลสมรรถนะให้เหมาะสมกับองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

7.2.7 ผู้สนใจสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปทดสอบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมจากด้านหลักเกณฑ์ ด้านวิธีการประเมิน และด้านการนำไปใช้

7.2.8 ผู้สนใจสามารถนำเอาผลการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลัก ไปใช้ทดสอบกับสมรรถนะในสายอาชีพเพิ่มเติมได้ หากกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีการประกาศใช้สมรรถนะในสายอาชีพ

บรรณานุกรม

- จิตติสานต์ วุฒิเวชช์. (2553). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2551). *จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประมา ศาสตรระจิก. (2550). *การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน* (ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระวิฑูรย์ ฐานเมธี (บุญพร้อม). (2554). *การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการคณะสงฆ์ในจังหวัดหนองบัวลำภู* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต). อุดรธานี: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วัลยา อภาวุฒิกุล. (2554). *การนำแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะในระบบราชการมาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์* (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรุจณี ยัญญลักษณ์. (2550). การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร
ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (ปริญญาานิพนธ์
ปริญญาคุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.