

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด *
The Competency Development of Administrative Officers in
Division of Human Resource Management,
Office of the Attorney General

เกวรินทร์ ทิพยมงคลกุล**

Kewarin Tipayamongkukul

Kewarin@gmail.com

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล***

Weena Phungviwatnikul

narweena1954@gmail.com

Received: 12/2/2563 Revised: 09/03/63 Accepted: 09/03/63

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน อัยการสูงสุด ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมี โครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากร

* บทความนี้เรียบเรียงจากงานวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหาร ทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

** นักศึกษาโครงการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

*** อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การได้โดยการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่กำหนดสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) บริการที่ดี (3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (5) การทำงานเป็นทีม ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่เกิดจากปริมาณงานที่มีจำนวนมาก ขาดการทำงานเป็นทีม และขาดการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคคือ การจัดสรรอัตรากำลังบุคลากร การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน และการพัฒนาความรู้ความสามารถแก่บุคลากร ข้อเสนอแนะในการวิจัย มีดังนี้ (1) ควรมีการกำหนดและการวางแผนระบบงานสรรหาบุคลากรให้รองรับกับปริมาณงาน (2) ควรจัดให้มีฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร และมีการติดตาม ประเมินผล

คำสำคัญ: การพัฒนา, ศักยภาพ, สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล

Abstract

The purposes of this research were studying the problems and solutions of the competency development of administrative officers in Division of Human Resource Management, Office of the Attorney General. The research data were collected by documentary research and field research with the structured interviews from 10 key informants. The study

found that human resource development is an important factor, being able to encourage personnel to work more efficiently will lead the organization to achieve its goals. By adopting the competency development guidelines of the Office of the Civil Service Commission which consist of: (1) Achievement Motivation (2) Service Mind (3) Expertise (4) Integrity (5) Teamwork, research found that most problems were caused by the workload of each person, the lack of teamwork and development of operational knowledge. The solutions to the problems were: allocation of manpower, organizing activities to create unity within the department and development of knowledge for personnel. Research suggestions are as follows: (1) There should be planning for the recruitment system to support the workload (2) There should be a training program to develop the work potential for personnel also giving priority of monitoring and evaluation.

Keywords: development, competency, Division of Human Resource Management

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กรต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จในภารกิจของตนมากขึ้น แต่ละองค์กรต่างสรรหากลยุทธ์ต่างๆ มาใช้ กลยุทธ์ประการหนึ่งที่ทุกองค์กรนำมาใช้ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่

จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรและตรงกับลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบแล้ว ก็จะช่วยผลักดันให้บุคลากรในองค์การมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ตนรับผิดชอบมากขึ้น การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่มุ่งเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วสามารถปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนราชการตุลาการ ทำหน้าที่รับผิดชอบงานการจัดวางระบบและวางแผนการบริหารงานบุคคล งานสรรหาและเลือกสรร งานบรรจุและแต่งตั้ง งานประเมินผลการปฏิบัติราชการ งานอัตราเงินเดือน ค่าจ้างค่าตอบแทน และประโยชน์ตอบแทนอื่น งานขอตั้งงบประมาณด้านอัตรากำลังประจำปี งานเก็บรักษาทะเบียนประวัติ การเกษียณอายุ และบำเหน็จความชอบต่างๆ รวมถึงงานสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการตุลาการ พนักงานราชการ และลูกจ้างของสำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลจะมีหน้าที่บริหารและพัฒนาคนในองค์การแล้ว ในส่วนของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลก็ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วย เพราะการทำงานในสภาวะปัจจุบันจะมีความรู้ความสามารถคงที่ไม่ได้ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ดังนั้นแล้วการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญ และต้องพัฒนาให้ถูกต้อง เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ได้จริงและก่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลให้บุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถดึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการทำงานให้ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตุลาการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด รวมถึงการศึกษาปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางใน

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน ดังนี้ ข้าราชการธุรการระดับอำนาจการ 1 คน ระดับชำนาญการพิเศษ 3 คน ระดับอาวุโส 1 คน ระดับชำนาญการ 4 คน ระดับปฏิบัติการ 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants interview) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้หรือมีข้อมูลในเรื่องที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาหรือมีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด โดยกำหนดผู้ตอบบางคนแบบเจาะจง โดยการสัมภาษณ์มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือจะศึกษาข้อมูลจากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากบทความ ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางและเนื้อหาของคำถาม นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด (Open-ended Question) และนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน

สมบูรณ์ ของเนื้อหาคำถาม พร้อมกับปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

1. กำหนดประเด็นคำถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกันเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า

2. ใช้การจดบันทึกในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการเก็บภาพถ่ายเพื่อนำมาเป็นข้อสรุปในการวิจัยครั้งนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่น่ามาใช้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแนวทางของกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจัดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้ออกต้อง น่าเชื่อถือ และครบถ้วนหรือไม่ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่น่าเชื่อถือ มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการประมวล วิเคราะห์ และสรุปผล โดยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า แบ่งออกเป็น

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation) เป็นการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล ประกอบด้วยเวลา สถานที่ และบุคคล โดยจะพิจารณาว่า ถ้าเก็บข้อมูลในเวลาที่แตกต่างกัน และเปลี่ยนบุคคลผู้ให้ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลจากผู้วิจัยที่ข้อมูลผู้วิจัยได้มาแต่ละครั้งจะได้ข้อมูลมาที่แตกต่างกัน ไม่เหมือนกัน และผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รับมาแต่ละครั้งที่แตกต่างกัน

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลว่า ถ้าผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีที่แตกต่างไปจากเดิม จะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันหรือไม่

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลาย ในการรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยจากสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ จุฬการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ จุฬการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ได้นำหลักของสมรรถนะหลักของ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน มาเป็นต้นแบบสมรรถนะสำหรับระบบราชการไทยในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการ คือ สมรรถนะหลัก (Core competency) ที่เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่ง ประกอบด้วย

1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการให้ข้าราชการมีความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีที่สุดให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังรวมถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไม่มีข้อผิดพลาด

1.2 บริการที่ดี เป็นความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนรวมถึงงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้บริการที่ดีที่สุดเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในและภายนอกหน่วยงาน

1.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตนเอง การศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การประพฤติปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม ตามกฎ ระเบียบที่ทางราชการกำหนด การดำรงตนสมกับเป็นข้าราชการและดำรงตน ให้อยู่ตามกรอบ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

1.5 การทำงานเป็นทีม เป็นการตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้ทุกคนมีส่วนร่วม หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม การให้ความช่วยเหลือ และการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างภายในกลุ่มงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากการวิจัยพบว่า

2.1 ปัญหาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันนั้นจะมีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเร่งรีบเพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนดจึงต้องอาศัยการทำงานตามรูปแบบเดิมๆ ที่เคยปฏิบัติสืบกันมา เนื่องจากมีแนวทางอยู่แล้วย่อยต่อการทำความเข้าใจ จึงขาดการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหรือด้วยงานเร่งด่วน จึงขาดเวลาที่มาศึกษางานใหม่ๆ เพื่อนำความรู้ไปปรับปรุงพัฒนางาน

2.2 ปัญหาการพัฒนาความรู้ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานคาดหวังจากบุคลากร การขาดการพัฒนาตนเอง ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสาร การลงมือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานได้ ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ทำให้ขาดความกระตือรือร้น ส่งผลให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ

2.3 ปัญหาการทำงานเป็นทีม การขาดการวิเคราะห์ภายในกลุ่มงาน ว่ากลุ่มงานภายในแต่ละกลุ่มมีปัญหาอะไรบ้าง ทำให้ปัญหาต่างๆ ค่อยๆ ก่อตัวและสะสมมาจนส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงาน การขาดการเจรจาหาข้อตกลงทั้งภายในและระหว่างกลุ่มงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำความเข้าใจร่วมกันบ่อยครั้ง รวมถึงการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างกลุ่มงานมากขึ้น

2.4 ปัญหาข้อจำกัด การปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และขั้นตอน การปฏิบัติงานที่มีมาก รวมถึงการไม่ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนในด้านของอุปกรณ์

เทคโนโลยี รวมไปถึงการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันได้

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากการวิจัยพบว่า

3.1 ด้านการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของหน่วยงานควรมีนโยบายไว้สำหรับเป็นการยืดหยุ่นต่อการบริหารกำลังคน การกำหนดแผนงานและการวางระบบสรรหาบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน รวมถึงศึกษาหาความรู้ด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3.2 ด้านการพัฒนาความรู้ ควรจัดให้มีการอบรมภายในสำนักงานกันเอง เป็นการให้ความรู้ด้านงานที่กำลังปฏิบัติ เพื่อให้มีการปรับปรุงและมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.3 ด้านการทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภายในหน่วยงานและกลุ่มงาน จะทำให้เป็นการส่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน

3.4 การจัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงานสะดวกต่อผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานต่อ สามารถศึกษาด้วยตนเองและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากการวิจัยเอกสารพบว่า

1. ด้านการปฏิบัติงาน ควรมีการสำรวจอัตรากำลังและปริมาณงาน เพื่อเป็นการวางระบบการสรรหาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เป็นการรองรับกับปริมาณที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การจัดสรรจำนวนบุคลากรกับปริมาณงานที่เหมาะสม จะช่วยลดปัญหาในด้านการปฏิบัติงานที่ล่าช้า ให้มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อเป็นการสร้างเครื่องมือในการทำงาน หากมีการถ่ายทอดงานให้กับบุคลากรอื่นได้ปฏิบัติงานต่อ จะทำให้บุคลากรที่รับงานมอบหมายงาน สามารถศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงานได้ มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มการกระตุ้นการเรียนรู้ศึกษาเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ รวมไปถึงการกระจายในการบริหารงานเพื่อลดขั้นตอนในการบริหารงาน ทำให้งานมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2. การทำงานเป็นทีม ภายในองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง ความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการทำความเข้าใจและเพื่อลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างกัน การจัดให้มีการประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้บังคับบัญชามีการสอบถามและคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้งช่วยหาแนวทางการแก้ไขและวิธีการป้องกันการเกิดปัญหาขึ้นอีกในอนาคต มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น และยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมถึงทัศนคติด้านบวกที่ผู้บังคับบัญชามีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การพัฒนาด้านการอบรม ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในด้านของการพัฒนาบุคลากรรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ การเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการในปัจจุบันให้มีความทันสมัย การอบรมพัฒนาศักยภาพแก่บุคลากร การอบรมนอกจากเป็นการเพิ่มและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแล้ว จะช่วยให้เป็นการลดความสูญเสีย และปัญหาต่างๆ ขององค์กร เพื่อทำให้เกิดผลจากการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อองค์กรมากที่สุด

อภิปรายผล

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แสดงความคิดเห็นว่า การพัฒนาศักยภาพของสำนักงานอัยการสูงสุด ได้นำต้นแบบสมรรถนะหลักสำหรับระบบราชการไทยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาใช้ อันประกอบด้วย (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ (2) บริการที่ดี ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนรวมถึงงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้บริการที่ดีที่สุดจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย (3) ความสังสรรค์ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะสังสรรค์ความรู้ความสามารถของตนเอง การศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงามความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ (5) การทำงานเป็นทีม ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว กระบวนการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นลักษณะของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวกับการบริหารคน พัฒนา การประเมิน การสรรหาข้าราชการฝ่ายธุรการเข้ามาปฏิบัติในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (อ้างถึงใน วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2562) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการที่ผู้บริหารผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์

ในการสรรหาและการคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำเนินการรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา สุเมธสิทธิกุล (2557) ได้อธิบายรูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิจากการสนทนากลุ่มตรวจสอบว่ามีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์ ได้แก่ การสรรหา การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การค้นหาความเชี่ยวชาญของกลุ่มเป้าหมาย การคัดเลือก การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและกรอบระยะเวลาดำเนินการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุเนตร เกื้อภักดี (2559) พบว่าแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านการพัฒนานั้น ได้แก่ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงานหรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ จากผลการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางต่างๆ ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งได้รับจากการศึกษา การเรียนรู้ หรือการฝึกอบรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จิตนุพงศ์ (2560) ได้กล่าวสรุปว่า การให้การศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ถือได้ว่าเป็นการสร้างทุนมนุษย์ที่สำคัญและยั่งยืน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงเดือน จันทร์เจริญ (2556) ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจองค์กร วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการโดยฝึกอบรมพนักงาน การออกแบบหลักสูตรและโครงการกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรแบ่งเป็น (1) ทบทวนวิสัยทัศน์ (2) วิเคราะห์ความจำเป็นและปัญหาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

(3) ออกแบบและพัฒนาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร (4) ปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และ (5) ประเมินและควบคุมกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การทำงานเป็นทีม สร้างความคล่องตัว มีวัฒนธรรมองค์การที่ส่งเสริมความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมทั้งการมีผู้นำองค์การที่ดี สนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาญา เมธีวราจักร (2558) ที่ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของมหาวิทาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง 2 พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านศีล การพัฒนาเน้นไปที่การพัฒนาพฤติกรรมทางกายและวาจา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านศีลก่อให้เกิดทักษะ และมีบุคลิกภาพที่ดี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านสมาธิ หรือ การพัฒนาจิตใจ การพัฒนาทรัพยากรด้านสมาธิยังก่อให้เกิดเจตคติที่ดีในการทำงาน การพัฒนาด้านปัญญาหรือการพัฒนาด้านความรู้ เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในขั้นสูงสุด มีความสำคัญสูงสุด ปัญญานำมาใช้กับความรูทางวิชาการ และความคิดสร้างสรรค์ เพราะต้องให้เกิดความรับรู้ และจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ จะได้รูปแบบจากการสังเคราะห์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธ และงานวิจัยของ วิลาศ เรียงแหลม (2561) อธิบายว่าการประเมินความเหมาะสม และเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธศาสตร์ของกองทัพเรือ ด้วยการสนทนากลุ่ม ให้ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า รูปแบบมีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้สามารถนำไปใช้ได้จริง

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงความคิดเห็นดังนี้

1. ปัญหาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันนั้นจะมีปริมาณงานเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเร่งรีบ เพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด จึงขาดการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหรือด้วยงานเร่งด่วน

จึงขาดเวลาที่มาศึกษางานใหม่ๆ เพื่อนำความรู้ไปปรับปรุงพัฒนางาน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิทย์ ชินะโชติ (2561) ว่าด้วยเรื่องปัญหาการพัฒนานักทรัพยากรบุคคล กลุ่มธุรกิจธนาคาร ในด้านของสมรรถนะการปฏิบัติงานที่จำเป็น ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีจำนวนมาก เนื่องจากบางคนทำงานด้านบุคคลมากกว่าหนึ่งงาน

2. ปัญหาการพัฒนาความรู้ ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานคาดหวังจากบุคลากร การขาดการพัฒนาตนเอง ความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการสื่อสาร การลงมือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดปัญหาการระหว่างปฏิบัติงานได้ ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ทำให้ขาดความกระตือรือร้น ส่งผลให้งานออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวิทย์ ชินะโชติ (2561) ว่าด้วยเรื่องปัญหาการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ไม่มีการพัฒนาเกี่ยวกับสมรรถนะในกระบวนการทำงาน และไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน

3. ปัญหาการทำงานเป็นทีม การขาดการวิเคราะห์ภายในกลุ่มงาน ว่ากลุ่มงานภายในแต่ละกลุ่มมีปัญหาอย่างไร ทำให้ปัญหาต่างๆ ค่อยๆ ก่อตัวและสะสมมาจนส่งผลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงาน การขาดการเจรจาหาข้อตกลงทั้งภายในและระหว่างกลุ่มงาน รวมถึงการไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างกลุ่มงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัทธพล เลิศลปศิริ (2561) ว่าด้วยเรื่อง ปัญหาด้านการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ พบว่า ระดับความจำเป็นสมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ปัญหาข้อจำกัดการปฏิบัติงานภายใต้กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอน การปฏิบัติงานที่มีมาก รวมถึงการไม่ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนในด้านของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และด้านการอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้ไม่

สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา สุเมธสิทธิกุล (2557) ว่าด้วยเรื่องปัญหาการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารทางการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมนั้น ยังขาดการสนับสนุนทรัพยากรบุคคล งบประมาณ ทรัพยากรอื่นๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาทุนมนุษย์

การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แสดงความคิดเห็นดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของหน่วยงานควรมีนโยบายไว้สำหรับ เป็นการยืดหยุ่นต่อการบริหารกำลังคน การกำหนดแผนงานและการวางระบบสรรหาบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อังคณา สุเมธสิทธิกุล (2557) ได้อธิบายในความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ การวางแผนพัฒนาทุนมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหา การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การค้นหาความเชี่ยวชาญของกลุ่มเป้าหมาย การคัดเลือก การวางแผนสืบทอดตำแหน่งและกรอบระยะเวลาการดำเนินการ

2. ด้านการพัฒนาความรู้ ควรจัดให้มีการอบรมภายใน เพื่อให้มีการปรับปรุงและมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุเนตร เกื้อภักดิ์ (2559) ที่ได้อธิบายแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านการฝึกอบรม ได้แก่ การสำรวจความต้องการและจัดหาหลักสูตรที่ทันสมัยในการจัดฝึกอบรม ให้กับบุคลากรสายสนับสนุนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

3. ด้านการทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภายในหน่วยงานและกลุ่มงาน เป็นแนวทางการส่งเสริมให้สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัทพล เลิศลบทศิริ (2561) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางธุรกิจแฟรนไชส์อาหารในประเทศไทย พบว่าสมรรถนะด้านการสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์จะทำให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับผู้ร่วมงานได้ สามารถปรับพฤติกรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันกับบุคลากรได้อย่างมีความสุข สามารถโน้มน้าวผู้ร่วมงานให้เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร สามารถประสานงานกับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี สามารถให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสม

4. การจัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงาน สอดคล้องกับผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานต่อ สามารถศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุเนตร เกื้อภักดิ์ (2559) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านการพัฒนา ได้แก่ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้ระบบพี่เลี้ยงในการสอนงานหรือช่วยตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่รับผิดชอบ จากผลการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการวางแผน สรุจอัตรากำลังและปริมาณงาน เพื่อเป็นการวางระบบการสรรหาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อรองรับกับปริมาณที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีการกระจายอำนาจในการบริหารงาน เป็นการลดขั้นตอนในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการทำงานเป็นทีม ภายในองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จัดให้มีการประชุมร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเป็นการเสริมสร้างทัศนคติด้านบวกให้กับผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ด้านการพัฒนา การจัดให้มีการอบรมพัฒนาศักยภาพแก่บุคลากร การอบรมนอกจากเป็นการเพิ่มและพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแล้ว ยังเป็นการปรับทัศนคติของบุคลากรให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้วย มีการพัฒนาอุปกรณ์โดยการเพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการในปัจจุบันให้มีความทันสมัย

4. ด้านการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อเป็นการสร้างเครื่องมือในการทำงาน บุคลากรอื่นสามารถศึกษาเพิ่มเติมจากคู่มือการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศด้านข้อมูลของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อให้สามารถพัฒนาเป็นระบบข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ควรศึกษาความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการอัยการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- จารุเนตร เกื้อภักดี. (2559). แนวทางพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงเดือน จันทร์เจริญ. (2556). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในองค์กรเอกชน. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาวิทย์ ชินะโชติ. (2561). รูปแบบการพัฒนานักทรัพยากรบุคคลโดยใช้ทีมข้ามสายงานกลุ่มธุรกิจธนาคาร. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลัทพล เลิศลศศิริ. (2561). รูปแบบการพัฒนาศมรรถนะของผู้บริหารระดับกลางธุรกิจแฟรนไชส์อาหารในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิษญาภา เมธีวรจักร. (2558). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง 2. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วิทยา จิตนุพงศ์. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิลาศ เรียงแหลม. (2561). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงยุทธศาสตร์ของ กองทัพเรือ. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

อังคณา สุเมธสิทธิกุล. (2557). รูปแบบการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร
ทางการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญา
ดุष्ฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง