

การประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงาน ของผู้อำนวยการจังหวัดปัตตานี

ชูตา แก้วละเอียต* เวดิน นพนิตย์** และ รณวิชัย ณ สงขลา***

บทคัดย่อ

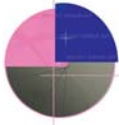
เครื่องชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผู้นำทันสมัยคือการประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของผู้นำด้วยกระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบ การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานในรอบ 2 ปี (พ.ศ. 2548-2550) ของผู้อำนวยการจังหวัดปัตตานี โดยการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของจังหวัด และระดับอำเภอ จำนวน 700 คน และประชาชนที่มารับบริการจากส่วนราชการจังหวัดปัตตานี จำนวน 300 คน การสำรวจทำโดยส่งแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบให้ได้มาตรฐานแล้วไปให้กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ตอบ สำหรับแบบสอบถามข้าราชการและเจ้าหน้าที่ มี 5 ส่วน คือ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ ทศนคติโดยรวมที่มีต่อผู้อำนวยการจังหวัด รวมทั้งข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการด้านการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการจังหวัด สำหรับแบบสอบถามของประชาชนมีเพียง 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการจังหวัด และความคาดหวังความต้องการ ตลอดจนลักษณะของผู้อำนวยการจังหวัดที่ประชาชนประสงค์ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลปรากฏว่าผู้อำนวยการจังหวัดปัตตานีคนปัจจุบัน มีสมรรถนะในมุมมองของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในระดับสูงสุด คือมีทั้งความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการรวมทั้งสร้างความพึงพอใจระดับมากที่สุดแก่ข้าราชการและประชาชน และพบว่าในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา ผู้อำนวยการจังหวัดปัตตานีมีผลการปฏิบัติงานในทุกด้านในระดับดีมาก และตรงตามความคาดหวัง และความต้องการของข้าราชการ เจ้าหน้าที่และประชาชนเป็นส่วนใหญ่ จึงสรุปได้ว่าผู้อำนวยการจังหวัดปัตตานี มีสมรรถนะสูง และมีผลปฏิบัติงานดีเด่นอันจะเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้บริหารระดับสูงในส่วนราชการท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ

คำสำคัญ : สมรรถนะ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการจังหวัด จังหวัดปัตตานี

* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

** ที่ปรึกษา The Professional Associates of Thailand

*** หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จังหวัดปัตตานี



Competency and Performance of Pattani

Governor: A systemic appraisal

Shuta Khawla-ea^{*} Waykin Nopanitaya^{**}

and Ronawit Na-songkhla^{***}

Abstract

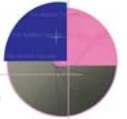
The indicators of performance achievement in modern leadership can be demonstrated by the competency and performance appraisal using a systemic research approach. Thus the purposes of this study were to evaluate the competency and performance of Pattani Governor in the past 2 years (A.D. 2005-2007). The survey was done by questioning the government officers of both province and district level in the total of 700 respondents, and 300 people were also given the questionnaires. The questionnaires given to the officers or state employees contained 5 parts consisting of general information of the respondents, the perspective attitude, the performance and the competency as well as the expectation on the Governor. The questionnaires provided to the people who visited the provincial hall contained 3 parts, i.e. general information, expectation and the characteristic of the Governor needed. Both set of questionnaires were tested prior to use. The data collected were analyzed by SPSS for Windows program. It was found that both officers and people satisfied the Governor performance at the highest level. During these past 2 years, every aspects on competency and performance of Pattani Governor reached to a very high level which coincided the expectation and the characteristics needed by both officers and the people. It can be concluded that the Pattani Governor had high competency and outstanding performance which are essential to promoting the quality of life in Pattani Province.

Keywords : Competency Performance appraisal Governor Pattani Province

^{*} Faculty of Management Sciences, Yala Rajabhat University

^{**} Consultant, The Professional Associates of Thailand

^{***} Head Office of Human Resources in Governor Office Pattani Province



บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 กำหนดชัดเจน ถึงการทำงานของภาครัฐ ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้ และได้มุ่งเน้นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารกิจการบ้านเมืองโดยตรงเพื่อเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้น การยอมรับและให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นร่วมปฏิบัติงานและตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นการบริหารงานภาครัฐเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รัฐบาลพยายามเน้นการมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้บุคคลทุกบุคคลสามารถแสดงออกถึงการยอมรับหรือไม่ยอมรับ หรือแสดงความคิดเห็นของตนเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างอิสระและที่สำคัญยิ่งก็คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติราชการของทุกหน่วยงานได้ (1)

ช่องทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นมีหลายรูปแบบ บางส่วนราชการได้มีการจัดตั้งกรรมการที่มีตัวแทนจากภาคประชาชนหรือในระดับจังหวัดผู้ว่าราชการจังหวัดในหลายจังหวัดได้นำหลักการนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและได้ผลการพัฒนาเป็นที่น่าพึงพอใจ (2) บทบาทของผู้ว่าราชการยุคใหม่เน้นการเป็นผู้นำ และผู้บริหารเพื่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจบทบาทของตนเองและพร้อมสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยนวัตกรรมใหม่ให้แก่องค์กรและบุคคลอื่นในองค์กรได้ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในองค์กรพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์โลกในมิติต่างๆ และแนวโน้มในอนาคตอันมีผลกระทบต่อการกำหนดการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (3)

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม

และค่านิยมของข้าราชการเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญที่ได้ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาบริหารราชการ พ.ศ. 2546-2550 เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการสร้างการเรียนรู้ให้ข้าราชการสามารถเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต ขยัน อดทน มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผล (4) ผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งเป็นผู้บริหารงานระดับสูงที่ต้องรับผิดชอบงานบริหารราชการทุกๆ ด้านของจังหวัด รวมทั้งรับผิดชอบปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างในส่วนราชการนั้น จำต้องได้รับการประเมินสมรรถนะและการปฏิบัติงานในช่วงเวลาหนึ่งว่าเป็นอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินสมรรถนะและการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูงโดยประชาชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นมิติใหม่ที่เป็นและสอดคล้องตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการยุคใหม่ที่กำหนดให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้

การวิจัยครั้งนี้คาดหวังว่าในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี มีผลการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ ตลอดจนกระทั่งสามารถสร้างความพึงพอใจในระดับที่น่าพอใจแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่จังหวัดปัตตานีได้ เนื่องด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจึงต้องเป็นบุคคลที่ต้องมีความรู้ความสามารถในจังหวัดหนึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดได้หนึ่งคนเป็นผู้รับนโยบาย และคำสั่งจากนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล คณะรัฐมนตรีกระทรวงและกรมมาปฏิบัติภารกิจให้เหมาะสมกับท้องที่และประชาชน อีกทั้งเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาบรรดาข้าราชการฝ่ายบริหารซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดและ



รับผิดชอบในราชการจังหวัดและอำเภอ พันธกิจดังกล่าวจะต้องได้รับการประเมิน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ ประการแรกเพื่อประเมินทัศนคติของประชาชน และข้าราชการที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ประการที่สอง เพื่อประเมินสมรรถนะการทำงานแนวใหม่ของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี และประการสุดท้ายเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี และการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งสามข้างต้น จึงได้ดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจ

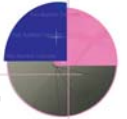
วิธีการ

การวิจัยเพื่อประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี เป็นการสำรวจโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 กลุ่ม กลุ่มแรกข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของกลุ่มที่สองประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลากลางที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ได้ทำการสุ่มแบบบังเอิญ สำหรับกลุ่มประชาชน และทำการสุ่มแบบเจาะจงกลุ่มสำหรับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนทั้งหมด 1,000 คน คือ กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในศาลากลางจังหวัดจำนวน 400 คน กลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในอำเภอรอบนอกจำนวน 300 คนและกลุ่มประชาชน ทั่วไปที่มาใช้บริการที่ศาลากลางจำนวน 300 คน การสำรวจได้ทำในระหว่างเดือนธันวาคม 2550 ถึงมกราคม 2551

เครื่องมือคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ชุด คือชุดแรกเป็นแบบสอบถาม สำหรับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ มี 5 ส่วน มีข้อคำถามทั้งหมด 213 ข้อ ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7

Competency and Performance of Pattani Governor ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 ทัศนคติ ที่มีต่อผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีโดยรวม มีจำนวน 49 ข้อคำถาม ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี มีจำนวน 88 ข้อคำถาม ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานรอบสองปีของผู้ว่าราชการจังหวัด มีจำนวน 41 ข้อคำถาม และส่วนที่ 5 ความต้องการด้านการปฏิบัติงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ว่าราชการจังหวัด มีจำนวน 28 ข้อคำถาม ส่วนชุดที่สองเป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลากลางจังหวัดปัตตานี มีข้อคำถามทั้งหมด 59 ข้อ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อคำถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีมีจำนวน 23 ข้อคำถาม และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง ความต้องการ และคุณลักษณะของผู้ว่าราชการ จังหวัดมีจำนวน 29 ข้อคำถาม

แบบสอบถามดังกล่าวได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงได้ทำการวิพากษ์วิจารณ์และนำมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ที่วางไว้ทั้งสามประการข้างต้นได้ครบถ้วน และได้้นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการปรับปรุงจนกระทั่งสมบูรณ์ที่สุดไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย หลังจากนั้นได้นำคำตอบที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของรหัสทำการบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าความถี่โดยแสดงเป็นร้อยละของลักษณะทางประชากรของผู้ตอบ และค่าร้อยละของประเด็นคำตอบของทุกข้อในแต่ละส่วนของข้อคำถามได้นำมาจัดลำดับจากมากไปหาน้อย แล้วกำหนดเกณฑ์คุณภาพไว้ให้เป็นลักษณะสำคัญ ดังนี้ คือ ด้านทัศนคติโดยรวม และสมรรถนะของ



ของผู้ว่าราชการจังหวัด ได้คำร้อยละ 96-100 ถือว่าดีมากหากอยู่ในช่วง 91-95 จัดว่าดี และหากมีคำร้อยละ 90 หรือน้อยกว่าถือว่าพอใช้ และควรปรับปรุงสำหรับคำร้อยละด้านผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าฯในรอบ 2 ปี และความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้ตอบทั้ง ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ก็ได้กำหนดเกณฑ์เป็น 3 ระดับ คือ ดีมาก พอใจมาก หรือต้องการมากที่สุด อยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 96-100 ดี พอใจหรือต้องการมาก อยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 91-95 และระดับไม่ค่อยพอใจหรือไม่พอใจมากหรือไม่ได้ตามต้องการ และคาดหวังจะมีคำร้อยละ 90 หรือต่ำกว่าในส่วนของผู้รับบริการที่ศาลากลางจังหวัด ได้กำหนดคำร้อยละของความพอใจไว้ 3 ระดับ คือ ช่วงระหว่างร้อยละ 91-100 พอใจมาก ช่วงระหว่างร้อยละ 81-90 พอใจ และต่ำกว่าร้อยละ 80 ไม่พอใจสำหรับความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน ก็ได้กำหนดเกณฑ์ 3 ระดับไว้เหมือนกับในกรณีของ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่

ผล

จากการสำรวจกลุ่มที่หนึ่งคือข้าราชการ และเจ้าหน้าที่จำนวน 700 คน ที่มีความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดพบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 52 เพศหญิง ร้อยละ 48 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 40.9 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 28.9 การศึกษาจบปริญญาตรี ร้อยละ 71.2 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.4 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 83.6 ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 14.3 มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 87.1 เป็นหัวหน้าร้อยละ 12.9 สถานที่ปฏิบัติงานคือหน่วยงานของรัฐในจังหวัด ร้อยละ 40.6 ศาลากลางจังหวัด ร้อยละ 33.3 อาศัยอยู่ในจังหวัดปัตตานี ร้อยละ 92.4 จังหวัดนราธิวาส ร้อยละ 3.4

ผลการสอบถามกลุ่มแรก ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีโดยภาพรวมทั้ง 9 ด้าน จำนวนข้อคำถาม 49 ข้อ กล่าวคือด้านการทำงาน ด้านความตั้งใจ ด้านคุณธรรม ด้านความรู้ทันข่าวสาร ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผลงานและสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านผลงานที่ประจักษ์ และด้านภาวะความเป็นผู้นำ มีผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่าง 99.0-96.1 จำนวน 45 ข้อ ส่วนอีก 3 ข้อ คำถามคือ การรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการ การไม่ทำงานเพื่อผลประโยชน์ด้านการเงินให้แก่ตนเอง และการไม่เล่นพรรคเล่นพวกมีผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่าง 95.7-92.6 และอีกหัวข้อคือการใช้อำนาจหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์บางอย่างให้กับญาติและพวกพ้องส่วนใหญ่จะมีผู้ตอบไม่เห็นด้วย ร้อยละ 61.0

ผลการสอบถามข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ (ความรู้ความสามารถ) ของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีใน 11 ด้าน จำนวนข้อคำถาม 88 ข้อ กล่าวได้ว่าด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านลักษณะการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาชายแดนภาคใต้ ด้านการให้คำปรึกษาด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสร้างสัมพันธภาพ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ด้านทักษะเทคโนโลยี และด้านการควบคุมอารมณ์ มีผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่าง 99.1-96.0 จำนวน 82 ข้อ ยกเว้นหัวข้อมีความเข้าใจปัญหาสังคมของไทยมีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้มีความสามารถในการบริการประชาชนด้วยความเสมอภาค และความสามารถในการเข้าถึงมวลชนมีผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่าง



95.9-90.3 จำนวน 5 ข้อ ส่วนหัวข้อความสามารถในการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่อย่างทัดเทียมกันมีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุดคือร้อยละ 88.3

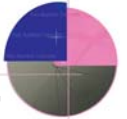
ส่วนความคิดเห็นของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในรอบ 2 ปีของผู้ว่าราชการจังหวัด ในทั้ง 11 ด้านจำนวนข้อคำถาม 41 ข้อ พบว่าด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการกำหนดนโยบายด้านลักษณะการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาชายแดนภาคใต้ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการประสานงานด้านมนุษยสัมพันธ์และการสร้างสัมพันธภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ทักษะด้านเทคโนโลยีและด้านการควบคุมอาชญากรรม มีผู้ตอบเห็นด้วยในช่วงระหว่าง 98.9-96.1 จำนวน 35 ข้อ ถัดมาหัวข้อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจ ข้าราชการได้รับคำแนะนำปรึกษาโดยตรงจากผู้ว่าราชการความเป็นกันเองกับข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนร้องทุกข์ มีผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่าง 95.4-91.9 จำนวน 5 ข้อ และหัวข้อมีการกระจายอำนาจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุดคือร้อยละ 88.7

ในประเด็นความต้องการด้านการปฏิบัติงานและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ว่าราชการจังหวัด ใน 9 ด้าน จำนวนข้อคำถาม 28 ข้อ พบว่าด้านการทำงาน ด้านความตั้งใจ ด้านคุณธรรม ด้านความรู้ทันข่าวสาร ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผลงานและสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านผลงานที่ประจักษ์ และด้านมีภาวะความเป็นผู้นำ ส่วนใหญ่มีผู้ตอบว่าต้องการโดยมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 98.9-96.3 จำนวน 20 ข้อ นอกจากนั้น

หัวข้อต้องการให้ผู้ว่าฯ พัฒนาความรู้และทักษะแก่บุคลากรทุกคนทุกระดับต้องการให้ตั้งกองทุนการศึกษาต้องการให้เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ต้องการให้เน้นการป้องกันโรคมากกว่าการรักษาโรค และผู้มาตรวจราชการแต่งตั้งจากกระทรวงมหาดไทย มีผู้ตอบว่าต้องการโดยมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 95.9-92.3 จำนวน 5 ข้อ หัวข้อควรเป็นคนในพื้นที่สามจังหวัดภาคใต้ และต้องการให้ผู้ว่าฯ มีความเป็นกันเองมีผู้ตอบว่าต้องการโดยมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 90.9-90.4 จำนวน 2 ข้อ และหัวข้อผู้ว่าฯ ควรมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชน มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุดคือเพียงร้อยละ 53.3

ผลจากการสำรวจกลุ่มที่สองคือประชาชนที่มาใช้บริการที่ศาลากลางจังหวัดปัตตานีจำนวน 300 คน พบว่าเป็นผู้หญิงร้อยละ 51.3 ช่วงอายุมากที่สุดที่ตอบคือระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 ถัดมามีอายุระหว่าง 36-45 เท่ากันกับอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 การศึกษามากที่สุดของผู้ตอบคือจบปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 39.3 ถัดมาจบมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 29.7 และจบ ปวส.หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.0 อาชีพมากที่สุดของผู้ตอบคือรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.3 ถัดมารับราชการร้อยละ 25.0 น้อยที่สุดคือเกษตรกร ร้อยละ 9.7 ผู้ตอบอาศัยอยู่ในจังหวัดปัตตานีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.7 ในรอบปีที่ผ่านมาใช้บริการในส่วนราชการของศาลากลางจังหวัดมากที่สุดคือ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.0 ถัดมาใช้บริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดคือมาใช้บริการ 5-6 ครั้ง เพียงร้อยละ 7.3 และก่อนจะมาติดต่องานในศาลากลางจังหวัดได้รู้จักกับผู้ว่าราชการจังหวัดคนปัจจุบันชื่ออะไร คิดเป็นร้อยละ 84.0

ในส่วนความคิดเห็นของประชาชน



เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายใต้การดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีพบว่าทำให้เมื่อมาติดต่อกันได้รับการที่สะดวก ผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 91.0 ในประเด็นอื่นๆ เช่น สำนักงานสะอาด เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ได้รับการทักทายยิ้มแย้มแจ่มใส มีป้ายบอกชัดเจน ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม บริการดี มีน้ำใจ พุดจาดี ได้ปฏิบัติงานตรงกับที่ท่านต้องการ มีความสะดวก มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอ ได้ปฏิบัติงานตรงกับที่ท่านคาดหวัง อย่างรวดเร็ว กระตือรือร้น ผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 89.0-79.3 ส่วนในประเด็นมีถึงขยะเพียงพอ ทำงานตรงเวลา มีสำนักงานทันสมัย ทำงานเต็มเวลา ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 77.7-75.3 นอกจากนี้หัวข้อมีสำนักงานโอโง่งและมีที่จอดรถสะดวก มีผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุดคือในช่วงระหว่างร้อยละ 69.6-66.7 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความคาดหวัง ความต้องการและคุณลักษณะของผู้ว่าราชการพบว่าผู้ตอบเห็นด้วยในประเด็นต่างๆ ที่มีอยู่เกือบทั้งหมด เช่น ต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดกระตุ้นบุคลากรในหน่วยงานให้ทำงานเต็มที่ให้สนใจปัญหาชายแดนภาคใต้มากขึ้นให้กวาดล้างการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ข้าราชการทุกคนมีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ให้มีความยุติธรรม ให้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนทำให้สังคมมีความสุข อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทำงานเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับข้าราชการ ให้ประชาชนประเมินผู้ว่าราชการจังหวัดอย่างสม่ำเสมอให้ปราบปรามคอร์รัปชันในจังหวัดให้อนุรักษ์วัฒนธรรม ให้รักษากฎหมายอย่างเคร่งครัดให้เป็นแบบอย่างของความประหยัดและดำรงตนแบบเศรษฐกิจพอเพียงจัดหน่วยเคลื่อนที่เพื่อดูแลทุกข์สุขของประชาชน รับฟังปัญหาของ

ทุกฝ่าย ต้องมีความฉะฉานไขปัญหาท้องถิ่น ประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่ประชาชนให้ทั่วถึง และมีความเป็นกันเอง อยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 97.7-94.7 ถัดมาในประเด็นไม่เล่นพรรคเล่นพวก ให้ลงพื้นที่เพื่อพบปะประชาชนมากขึ้น ไม่เกรงกลัวต่อผู้มีอิทธิพลให้เปิดเผยการประเมินการทำงานให้กับประชาชนให้จัดทำป้ายติดต่อกันให้ชัดเจนกว่านี้ และเป็นคนทันสมัยมีผู้ตอบเห็นด้วยอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 93.7-91.3

ส่วนประเด็นต้องการให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และให้จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบราชการในวันหยุดมีผู้ตอบเห็นด้วยเท่ากันคือร้อยละ 87.7 นอกจากนั้นในประเด็นผู้ว่าราชการจังหวัดควรมาจากการแต่งตั้งจากกระทรวง (ส่วนกลาง) ประชาชนผู้ตอบเห็นด้วยร้อยละ 80.0 และท้ายสุดประเด็นที่ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดควรมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนผู้ตอบเห็นด้วยร้อยละ 69.0

วิจารณ์

การวิเคราะห์ผลการประเมินสมรรถนะและการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีหรือผู้ถูกประเมินมีภาพรวมในมุมมองของทั้งข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีอยู่ในระดับที่ดีมากถึงมากที่สุด ซึ่งมีคำอธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบที่เป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ทั้งที่ปฏิบัติในส่วนกลางของจังหวัดและในเขตอำเภอมีความคล้ายคลึงกันและเป็นลักษณะทางประชากรของข้าราชการในระบบราชการทั่วไปคือมีผู้ชายและผู้หญิงในสัดส่วนเท่าๆ กัน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี จบระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการประจำ และมีหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรง ข้าราชการ



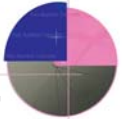
เหล่านี้มีภูมิสำเนา และพักอาศัยอยู่ในจังหวัดปัตตานีลักษณะทางประชากรของข้าราชการในจังหวัดปัตตานีดังกล่าวนี้ น่าจะเป็นปัจจัยเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับผลการวิเคราะห์ทัศนคติของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีพบว่า ทั้งข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางของจังหวัด และอยู่นอกอำเภอเมืองมีทัศนคติที่ดีมากอย่างเห็นได้ชัดคือจากข้อคำถาม 49 ข้อ ได้ค่าร้อยละระหว่าง 96-100 ถึง 45 ข้อ ซึ่งจัดได้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดมีความโดดเด่นด้านการทำงาน ความตั้งใจด้านคุณธรรม ด้านทันโลกและเหตุการณ์ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความรับผิดชอบและ ด้านความเป็นประชาธิปไตยเป็นสำคัญ ส่วนในประเด็นคำถามเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็น และการทำงานเอื้อประโยชน์ให้แก่พวกพ้องนั้นเจ้าหน้าที่และข้าราชการยังให้คำตอบที่ไม่ชัดเจนจึงน่าจะสำรวจเพิ่มเติมและคำตอบในส่วนนี้มีเพียง 4 ข้อ จาก 49 ข้อ ซึ่งถือว่าน้อยมาก

เมื่อพิจารณาสมรรถนะซึ่งรวมถึงความรู้และความสามารถของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีนั้น พบว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนกลางและส่วนที่อยู่อำเภอภายนอก ของจังหวัดปัตตานีต่างก็ยืนยันในทิศทางเดียวกันว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีคนปัจจุบันมีสมรรถนะสูงมากในทุกด้าน โดยมีค่าร้อยละของสมรรถนะในระดับสูงมากถึง 82 ข้อจาก 88 ข้อ ซึ่งรวมถึงความรู้ความสามารถทั้ง 11 ด้าน แต่เป็นที่น่าสนใจว่าสมรรถนะด้านการให้บริการแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีความทัดเทียมกัน มีผู้เห็นด้วยเพียงร้อยละ 88 ซึ่งมีเพียงข้อเดียว ที่เป็นเช่นนั้นก็พออธิบายได้ว่าข้าราชการประจำบางคนหรือโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้เป็นข้าราชการประจำอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีนัก

เพราะไม่มีความมั่นใจในสถานะภาพของตัวเองจึงมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับการปฏิบัติที่ทัดเทียมกับข้าราชการประจำ (5-6)

ผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่าทั้งข้าราชการเจ้าหน้าที่และประชาชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในตัวผู้ว่าราชการจังหวัดในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะในกลุ่มของข้าราชการและเจ้าหน้าที่เห็นด้วยว่าผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีได้ ปฏิบัติงาน และมี ผลงาน เป็น ที่ พึง พอใจ อย่างชัดเจนโดยจะเห็นได้จากข้อคำถาม 39 ข้อ มีข้าราชการเห็นด้วยในระดับความพึงพอใจสูงสุดถึง 35 ข้อ นอกนั้นเป็นการเห็นด้วยในระดับพอใจปานกลางแต่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจในประเด็นของการกระจายอำนาจที่ผู้ว่าราชการจังหวัดควรที่จะต้องรับไปพิจารณาปรับปรุงได้โดยไม่ยากนักในกรณีของประชาชนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มองคิดเป็นร้อยละ 84 ที่รู้จักผู้ว่าราชการจังหวัดมีลักษณะทางประชากรคล้ายกับข้าราชการและเจ้าหน้าที่และมีภูมิสำเนาอยู่ในจังหวัดปัตตานี อาชีพรับจ้าง และรับราชการและมาใช้บริการในส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง ระหว่าง 1-4 ครั้ง ล้วนแต่ มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีในรอบ 2 ปี ที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการบริการที่สะดวก การเข้าถึงประชาชนอย่างชัดเจน สร้างความพึงพอใจมากที่สุดแก่ประชาชน ส่วนการบริการด้านอื่นซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี เช่น พฤติกรรมบริการ อาคารสถานที่โดยเฉพาะความสะอาด และถูกหลักสุขอนามัยยังไม่ได้รับการประเมินในระดับความพึงพอใจมากนักและประชาชนผู้มาใช้บริการในรอบ 2 ปีที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมบริการของข้าราชการ



ที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของผู้ว่าราชการจังหวัด ยังต้องปรับปรุง คือด้านตอบสนอง ความคาดหวัง ของประชาชนรวมถึงความกระตือรือร้นของ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ความตรงต่อเวลาของ ข้าราชการ และการอุทิศงานตนของบรรดา ข้าราชการ ตลอดจนการลดขั้นตอนในการทำงาน ของผู้ให้บริการจำต้องได้รับการพิจารณาเร่งรัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ซึ่งอาจต้องใช้เวลา ในการพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ในภาคส่วนราชการที่มีมาเป็นเวลานาน แต่เป็นที่ น่าสังเกตว่าในประเด็นที่ประชาชนยังไม่พอใจ มากนักมีเพียง 8 ข้อ จาก 23 ข้อ

ในส่วนสุดท้ายของการประเมินวิจัย ในครั้งนี้เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ว่าราชการ จังหวัดปัตตานีซึ่งมีข้อคำตอบเกี่ยวกับข้อคิดเห็น จากข้าราชการเจ้าหน้าที่ และประชาชนที่จะช่วย ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและโดยเฉพาะองค์กร ได้นำไปพิจารณาจัดปรับให้ตอบสนองต่อความ ต้องการของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชน นั้น พบว่า ทั้งเจ้าหน้าที่ข้าราชการ และประชาชน มีความต้องการคล้ายๆ กันในด้านการบริหาร จัดการบุคลากร และการให้ความสนใจปัญหา ท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ด้านการจัดปรับการบริการ และพัฒนาพฤติกรรมบริการให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วกว่าเดิม สำหรับคุณลักษณะของ ผู้ว่าราชการจังหวัดที่ทั้งข้าราชการและประชาชน ประสงค์ยังเห็นว่าผู้ว่าราชการควรมาจากการ คัดสรรและแต่งตั้ง จากกระทรวงมหาดไทย หรือจากรัฐบาลส่วนกลางมากกว่าการได้มาโดย การเลือกตั้งของประชาชน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็น เพราะ ประชาชนยังไม่เห็นภาพลักษณ์ที่ดีของ ระบบการเลือกตั้งของไทย (4, 7-8)

ผลการวิจัยประเมินผลการประเมินสมรรถนะ และผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัด

ปัตตานี สรุปได้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี คนปัจจุบันเป็นผู้มีความรู้ความสามารถอยู่ใน เกณฑ์ระดับสูง ทั้งๆ ที่เกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ใน การวิจัยนี้จัดว่าสูงมากกว่าเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป จึงสามารถยืนยันได้ว่าผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี มีสมรรถนะสูงสุด และมีผลการปฏิบัติงานโดยรวม ดีเยี่ยมตรงตามความคาดหวัง และสอดคล้อง ตามความต้องการของทั้งข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนที่ได้เข้ามาสัมผัสต่อการบริการ และการทำงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี อย่างไรก็ตามผลการวิจัยประเมินผลครั้งนี้ยังได้ แสดงข้อมูลเชิงลบในบางประเด็นซึ่งมีอยู่น้อยมาก อย่างเช่นในกรณีของอาคารสถานที่ ซึ่งควร จะโอโถงและทันสมัย รวมทั้งมีที่จอดรถสะดวก และประสงค์จะให้มีการเร่งรัดข้าราชการทำงาน เต็มเวลา ตลอดจนควรลดขั้นตอนในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ถูกประเมินคือ ผู้ว่า ราชการจังหวัด และทีมงานในส่วนราชการที่ เกี่ยวข้อง ควรที่จะรับเอาประเด็นปัญหาเหล่านี้ ไปประกอบการพิจารณาจัดปรับแก้ไข และพัฒนา ให้การปฏิบัติงานขององค์กรที่รับผิดชอบต่อ คุณภาพชีวิตของประชาชนดำเนินไปอย่างมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้ตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนภายใต้สถานการณ์ และภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจำต้องอาศัย ผู้ว่าราชการจังหวัดที่มีความเป็นเลิศแห่งภาวะ ผู้นำที่ทันสมัย ดังที่ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี คนปัจจุบันได้แสดงไว้ให้เป็นที่ประจักษ์

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ คุณสุลาวรรณ เกติมณี เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จังหวัดปัตตานี ที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานในการจัดเก็บ ข้อมูลเพื่อการวิจัยและประเมินผลในโครงการนี้



เอกสารอ้างอิง

1. เบญจวรรณ สร้างนิทร และคณะ: การปฏิรูประบบราชการ:การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการปฏิรูประบบราชการ. บริษัทศรีเมืองการพิมพ์ จำกัด, กรุงเทพฯ. 126 หน้า, 2543.
2. กองเทพ เคลือบพณิชกุล: การปฏิรูประบบราชการไทยเพื่อก้าวเข้าสู่ราชการยุคใหม่. ห้างหุ้นส่วน บี.เจ.เพเลท.โปรเซสเซอร์จำกัด, กรุงเทพฯ. 119 หน้า, 2546.
3. พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว และกระมล ทองธรรมชาติ: ข้าราชการไทย ความสำนึกและอุดมการณ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. 240 หน้า, 2547.
4. พิทยา บวรวัฒนา: ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 10. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ. 240 หน้า, 2549.
5. ณรงค์วิทย์ แสนทอง: มารูจัก Competency กันเถอะ. เอช อาร์ เซ็นเตอร์, กรุงเทพฯ. 136 หน้า, 2547.
6. ชัยสิทธิ์ สิ้นสมบูรณ์ทอง: คัมภีร์สร้างสมรรถนะผู้นำยุคโลกาภิวัตน์. วสี ศรีเอชเอ็น (วิชาการ), กรุงเทพฯ. 98 หน้า, 2548.
7. ถวิลวดี บุรีกุล และคณะ: วัดระดับการบริหารจัดการที่ดี. พิมพ์ครั้งที่ 2. สถาบันพระปกเกล้า, นนทบุรี. 182 หน้า, 2548.
8. อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร: การประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวความคิดหลักการวิธีการและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ. 211 หน้า, 2544.