

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัด กระทรวงมหาดไทย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 2) เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY
- 4) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาไว้ คือ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY มีความสัมพันธ์กัน

ผลการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.56 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 40.44 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.07 ได้รับอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 37.13 มีอาชีพเป็นข้าราชการ ร้อยละ 55.51 ซึ่งข้าราชการมีตำแหน่งชำนาญการ/ชำนาญงาน ร้อยละ 55.63 มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 37.87

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่มีกะแนนบุคลิกภาพแบบห้วนไหว อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.55 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.069 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.783 ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ , แบบ

ประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึก มีคะแนนอยู่ในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.47 และ 3.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784, 0.846 และ 0.785 ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY

เจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่มีคะแนนความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY อยู่ในระดับสูง โดยเรียงค่าเฉลี่ยคะแนนจากต่ำไปหาสูง คือ ความรู้, พฤติกรรม และทักษะเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY โดยมีค่าเฉลี่ย 4.0, 4.23 และ 4.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654, 0.622 และ 0.618 ตามลำดับ

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ประการแรก คือ ผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการบางหน่วยงานให้ความสำคัญกับนโยบายอื่นๆ โดยเฉพาะนโยบายการเร่งด่วนระดับกระทรวง กรม และจังหวัด เพื่อ มุ่งหวังผลงานตามที่ผู้บริหาร ระดับสูงต้องการ ซึ่งมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการ มากกว่าการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน ตามตัวแบบ I AM READY ซึ่งเป็นเพียงการผลักดันของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยผลความสำเร็จของการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีการปรับเปลี่ยน กระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน ตามตัวแบบ I AM READY แต่ไม่ได้นำไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการ ดังนั้น ผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการจึงให้ความสำคัญกับนโยบายการทำงานที่สำคัญมากกว่า ประการที่สอง คือ บางหน่วยงานมีวัฒนธรรมในการทำงานแบบเดิมที่ยังคงยึดติดกับการบริหารแบบบนสู่ล่าง (Top-Down) กล่าวคือ รอให้ผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการ สั่งการลงไป หรือกำหนดนโยบายให้ทำ โดยไม่ได้ มีการสร้างความแข็งแกร่งจากล่างสู่บน (Bottom-Up) เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงเป็นเพียงผู้รับคำสั่งเท่านั้น ดังนั้น เมื่อสำนักงาน ก.พ.ร. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีการปรับเปลี่ยน กระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY แต่หากผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการไม่กระตุ้น หรือมีคำสั่ง ก็ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่กล้าที่จะปรับเปลี่ยน หรือปรับเปลี่ยนไปอย่างช้าๆ ประการที่สาม คือ ปัจจัยภายนอก และสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ไม่ว่าจะเป็นความไม่พร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน

การมีสวัสดิการต่างๆ ที่ไม่ครอบคลุม หรือไม่ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ การมีความพึงพอใจในความผาสุกในชีวิตและการทำงานต่ำ ฯลฯ เป็นอุปสรรคที่มีอิทธิพลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY และประการสุดท้าย คือ ปัญหาเกี่ยวกับนักการเมืองเข้ามามีบทบาท และแทรกแซงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กล่าวคือ เมื่อมีการเปลี่ยนรัฐบาล ก็ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนนักการเมือง โดยเฉพาะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทำให้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายในการปฏิบัติราชการ ที่เป็นนโยบายเร่งด่วน หรือนโยบายสำคัญในระดับพื้นที่ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรอยู่ บ่อยครั้ง ส่งผลให้หัวหน้าส่วนราชการให้ความสำคัญกับนโยบายดังกล่าว และมีการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมุ่งที่จะทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าวเป็นอันดับแรก จึงเป็นให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY เป็นไปอย่างช้าๆ

ข้อเสนอแนะในการทำให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว และครอบคลุมทั่วหน่วยงาน ประการแรก คือ หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควรร่วมมือกันปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของหน่วยงาน จากการบริหารงานในรูปแบบเดิมๆ นั้น คือ การบริหารแบบแบบบนสู่ล่าง (Top-Down) มาเป็นการบริหารงานแบบล่างสู่บน (Bottom-Up) และปลูกฝังให้เป็น ค่านิยมองค์กร จึงจะทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถ ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน ตามตัวแบบ I AM READY ได้อย่างอิสระ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ประการที่สอง คือ ส่วนราชการควรนำผลสำเร็จของการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY มาประกอบการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการนำมาเป็นส่วนประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน หรือพิจารณาเงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ประการที่สาม คือ กระทรวง หรือกรม ควรกำหนดให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY เป็นนโยบาย ที่สำคัญ นโยบายหนึ่งของกระทรวง และกรม และมีการถ่ายทอดนโยบายดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง และประการสุดท้าย คือ สำนักงาน ก.พ.ร. ควรกำหนดให้ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY เป็นนโยบายสำคัญของ ทุกกระทรวง โดยมีการถ่ายทอดให้ผู้บริหาร และหัวหน้าส่วนราชการเห็นถึงความสำคัญในการดำเนินการดังกล่าว รวมไปถึง การกำหนดให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

ที่เป็นตัวชีวิตบังคับซึ่งทุกกระทรวง กรม และส่วนราชการจะต้องดำเนินการ จึงจะทำให้ทั้งผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติของหน่วยงานราชการต่างมีความตื่นตัว และมีความกระตือรือร้นที่จะ ปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY ของหน่วยงานราชการ บริหารส่วนภูมิภาค สังกัด กระทรวงมหาดไทย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษา สามารถนำผลการศึกษามา อภิปรายผลได้ ดังนี้

5.2.1 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคน จะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งได้ตรงกับค่านิยมของคำว่า “บุคลิกภาพ” ที่กล่าวโดยศรีเรือน แก้วกังวาน (2539) ว่า “บุคลิกภาพ” เป็น ลักษณะเฉพาะตัว ของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอก และทั้งส่วนภายใน ซึ่งถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม และวัตรธรรม แต่เป็นสิ่งไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และ สิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกลักษณะบุคลิกภาพออกเป็นส่วนๆ ใดๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่ ดังนั้น บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น อาจจะคล้ายกันหรือแตกต่างกันออกไป และจากแนวคิดของ Costa and McCrae ที่ได้มีการแบ่ง บุคลิกภาพสามารถแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่ มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์, แบบมีจิตสำนึก และแบบประนีประนอม มีคะแนน อยู่ระดับสูง แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นทั้งนักสำรวจ ผู้มุ่ง เป้าหมาย และนักปรับตัว กล่าวคือ เป็นคนที่มีความสนใจในสิ่งต่างๆ อย่างกว้างขวาง สนใจ สิ่งประดิษฐ์ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ มีความคิดที่เปิดกว้างมากกว่าคนทั่วไป และจะไม่ยึดติดกับ กฎเกณฑ์เดิมๆ แต่จะเปิดรับวิธีการใหม่ๆ อยู่เสมอ อีกทั้ง ยังมีความรอบคอบ ระมัดระวัง ตรงต่อเวลา แสดงการควบคุมตนเองให้สนใจอยู่ที่เป้าหมาย ทั้งเรื่องส่วนตัว และการทำงาน และมีความมุ่งมั่นสูง ลักษณะเช่นนี้ มักมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการศึกษา และการทำงาน และจะเป็นผู้ที่ คล้อยตามบรรทัดฐานของคนอื่นๆ มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่มมากกว่าความต้องการ ของตนเอง เห็นอกเห็นใจผู้อื่น และกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า อีกส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ กลุ่มเดียวกันนี้ ยังมีบุคลิกภาพที่แสดงออกมาให้เห็นอีกแบบหนึ่ง นั่นคือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) ซึ่งเป็นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐส่วนใหญ่ ซึ่งบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวนี้ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ของบุคคล โดยสิ่งเร้าจะต้องมีปริมาณ และความเข้มเพียงพอที่จะดึงอารมณ์ทางลบในตัวบุคคลออกมา เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกเป็นศัตรู อย่างโกรธเคือง ความรู้สึกซึมเศร้า ความละอาย และเงินประหมา รวมถึง มีแรงกระตุ้นในตนเอง และมีอารมณ์แปรปรวน ซึ่งจะเห็นได้จากผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐ มักจะวิตกกังวลกับ สิ่งต่างๆ กลัวว่าจะมีสิ่งร้ายๆ เกิดขึ้น เมื่อต้องอยู่กับคนหมู่มาก เจ้าหน้าที่ของรัฐ มักจะรู้สึก ประหมา เป็นคนที่โกรธง่าย เป็นคนที่ผูกใจเจ็บ มักจะหาทางแก้แค้นคนที่ทำให้ฉันท้อใจ รวบรวมถึง มักจะรู้สึกเศร้าสร้อยรู้สึกที่ตนเองด้อยกว่าผู้อื่น และมักจะรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า

จากลักษณะบุคลิกภาพที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐมีบุคลิกภาพที่เป็น ลักษณะประจำตัว (Trait) ของแต่ละบุคคลเป็นหลัก บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐถูกกำหนดขึ้น จากกลุ่มคุณลักษณะซึ่งเป็นลักษณะนิสัย หรือความเคยชิน และมีลักษณะค่อนข้างถาวร ซึ่งจะส่งผลให้ บุคคลแสดงพฤติกรรมในลักษณะคล้ายๆ กัน เมื่ออยู่ในสถานการณ์คล้ายๆ กัน บุคลิกภาพของแต่ละคน ไม่ได้มีเพียงหนึ่งคุณลักษณะเด่น แต่จะมีหลายคุณลักษณะประสานสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดเป็น บุคลิกภาพ ดังนั้น แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐมีทั้งบุคลิกภาพที่เป็นคุณลักษณะเด่น (Cardinal Trait) คือ จะเป็นคุณลักษณะเด่นของบุคคลที่ปรากฏ ชัดเจนเหนือบุคลิกภาพอื่นๆ ที่จะ เป็นตัว ครอบงำพฤติกรรมการแสดงออกต่างๆ ของคนนั้น และคุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะ เหล่านี้ สามารถนำมาใช้ทำนายลักษณะพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต ความเชื่อ ทัศนคติ แนวคิด ฯลฯ ของคนนั้นได้ โดยทั้งคุณลักษณะเด่น และคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนถูกกำหนดจาก ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมรอบตัว ตั้งแต่ในวัยเด็ก ต่อมาในช่วงเจริญวัย คุณลักษณะเหล่านี้ ก็จะ กลายมาเป็นส่วนสำคัญของคนนั้น

5.2.2 การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

การศึกษาเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY นั้น พบว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ (Knowledge) เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY อยู่ในระดับสูง (Mean=4.00) โดยเฉพาะการทราบถึงความหมาย วิธีการ คิดเชิงบวก อันเป็นวิธีการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถที่จะให้งานมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้วยใจ บริสุทธิ์ ด้วยกุศลเจตนา และอย่างสร้างสรรค์ ความรู้ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีนั้น เป็นความรู้ที่ ได้รับ

จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตสุดา มงคลเกษ(2539) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) เป็นข้อมูลที่มนุษย์ได้รับ และเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่างๆ การที่บุคคลยอมรับ หรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ นั่นก็คือ บุคคลจะต้องมีข้อเท็จจริง หรือข้อมูลต่างๆ ที่สนับสนุน และให้ คำตอบกับข้อสงสัยที่บุคคลมีอยู่ มีการชี้แจงให้บุคคลเกิดความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้ง เกิดความตระหนักถึงความเชื่อและค่านิยมต่างๆ ด้วย รวมถึง การความรู้ที่ได้รับมานั้น จะถูกบันทึกจดจำไว้ในส่วนของความทรงจำทั้งวิธีการ และกระบวนการ หรือสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Benjamin S. Bloom (1971) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้มี 6 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ระลึกได้ (Recall) ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) ระดับของการนำไปใช้ (Application) ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) ระดับของการสังเคราะห์ (Synthesis) และระดับของการประเมินผล (Evalution) ดังนั้น ความรู้เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นความรู้ รวมถึง ความจำที่เลือกสรรจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งจะสอดคล้องกับสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นกระบวนการภายในที่จะแสดงออกมาต่อเมื่อมีการ ระลึกถึงเฉพาะเรื่องนั้น หรือเรื่องทั่วไป รวมถึงวิธี และกระบวนการ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้

ด้านทัศนคติ เกี่ยวกับ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐมีทัศนคติ (Attitude) เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY อยู่ในระดับสูง (Mean=4.27) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐมีทัศนคติที่ดีต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ซึ่งจะเห็นได้จากการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความคิดว่าต้องอุทิศตนเพื่อการทำงาน, จะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยความเสียสละ มุ่งผลประโยชน์เพื่อส่วนรวม มีการนำความรู้ใหม่ๆ และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานรวมถึง มีจรรยาบรรณ มีคุณธรรมในวิชาชีพเป็นสิ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน

ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ของรัฐนี้เกี่ยวเนื่องมาจากการรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ที่กล่าวว่า การเกิดทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี

พฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ ความรู้สึก ทัศนคติจึงเป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ นอกจากนี้ ทัศนคดียังมีผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมออกมา จึงเป็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ซึ่งจะแสดงออกมาทางพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ด้วย

ด้านพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY พบว่า พฤติกรรม (Practice) เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อยู่ในระดับสูง (Mean=4.23) ซึ่งกล่าวได้ว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เป็น พฤติกรรมที่แสดงออกมา โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) โดยเห็นได้จากการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ, มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน, ใช้ความความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ รวมถึง มีการปฏิบัติงานโดยยึดจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความเสียสละ, อุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงาน, ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ส่วนรวม และปฏิบัติงานโดยไม่ทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นผลมาจากการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีทัศนคติที่ดีต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY นั่นเอง

กล่าวโดยสรุป คือ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY จะมีลักษณะเป็นไปในเชิงเส้นตรง นั่นคือ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ จะนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และส่งผลไปยังการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในที่สุด แต่ถึงอย่างไรก็ตาม บางครั้งก็อาจมีช่องว่างระหว่างความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม นั่นคือ ความรู้เปลี่ยนแปลง แต่ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แต่ไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งก็สามารถเกิดขึ้นได้ด้วยเช่นกัน

ผลจากการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้ง 5 แบบ คือ บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชูชัย สมิทธิไกร (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการต่อการปฏิบัติงาน

แสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นสิ่งกำหนดทิศทางการประพฤติปฏิบัติของบุคคล และเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งในที่นี้ หมายถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของตนเอง ตามตัวแบบ I AM READY ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมของเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่ในระดับสูง (Mean=3.77 และ 3.46) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของตนเอง ตามตัวแบบ I AM READY ได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ศรีเรือน แก้วกังวาน (2539) กล่าวว่า “บุคลิกภาพ” เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอก และทั้งส่วนภายในที่ถูกหล่อหลอม และประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม และวัฒนธรรม แต่เป็นสิ่งไม่ตายตัว เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมไม่สามารถแยกลักษณะบุคลิกภาพออกเป็นส่วนๆ นอกจากนี้ ทุกๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกัน และมีผลกระทบต่อกันเป็นลูกโซ่

จากผลการศึกษา ยังพบอีกว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐมีทัศนคติที่สอดคล้องกับ คุณลักษณะของพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดไว้ 8 ประการ โดยทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549) อธิบายว่า ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ความขยัน ตั้งใจทำงานเชิงรุก (Activeness) การมีใจเป็นธรรม (Morality) การเรียนรู้ และปรับตัวให้ทันโลก (Relevancy) การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) ความรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability) การมีใจ และการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย (Democracy) การมุ่งผลงานให้เป็นที่ประจักษ์ (Yield) คือ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยจะต้องตั้งเป้าหมายของการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY โดยอยู่บนพื้นฐานความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มาดั้งเดิม และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จะยอมรับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY หรืออาจกล่าวได้ว่า หากบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการเปลี่ยนแปลงไป หรือมีการปรับเปลี่ยนจากบุคลิกภาพแบบหนึ่งไปเป็นบุคลิกภาพอีกแบบหนึ่ง จะมีผลสืบเนื่องไปถึง การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ให้เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบุคลิกภาพ และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

รูปแบบบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคนแตกต่างกัน แต่หากอยู่บนพื้นฐานสิ่งแวดล้อมเดียวกัน หรือถูกกระตุ้นด้วยสื่อเดียวกัน ก็สามารถปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพให้เหมือนกันได้ แต่ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องอยู่บนพื้นฐานความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมอย่างเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรมีการปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

1) สำนักงาน ก.พ.ร. ควรมีการกำหนดบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีประสิทธิภาพ และกำหนดให้หน่วยงานราชการได้นำไปพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดไว้

2) สำนักงาน ก.พ.ร. ควรมีการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐระดับผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการดำเนินการดังกล่าว พร้อมทั้ง จัดหลักสูตรการอบรมให้ความรู้เรื่องในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ ผ่านสื่อที่สามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ง่าย เช่น การเรียน รู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เอกสารความรู้ ฯลฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) หน่วยงานควรมีการกำหนดให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY เป็นหลักเกณฑ์หนึ่งในการ ประเมินผล การปฏิบัติราชการ เพื่อประกอบการเลื่อนเงินเดือนประจำปีของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

4) หน่วยงาน ควรมีการ กำหนดหลักสูตร พัฒนานุเคราะห์ ที่เกี่ยวข้องกับการ ปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY และมีการพัฒนานุเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำทุกปี เพื่อให้การให้ความรู้ เป็นไปอย่างทั่วถึง และครอบคลุมเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคน ทุกระดับ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) การศึกษาการ ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของ เจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบI AM READYของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง

2) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จากหน่วยงานที่ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามตัวแบบ I AM READY สำเร็จแล้ว

3) การศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปรับเปลี่ยน กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบI AM READY

4) การศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการให้บริการ และการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY สำเร็จแล้ว กับบริษัทเอกชน ที่มีจุดแข็ง หรือคุณภาพทางด้านการให้บริการ

5) การ ศึกษาถึงความต้องการ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY

6) การศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามตัวแบบ I AM READY