บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. และแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น ผู้บริหารระดับสูง / ผู้เชี่ยวชาญในสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 3 คน และข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 5 กลุ่ม รวม 60 คน ได้แก่ กลุ่มผู้อำนวยการ จำนวน 12 คน กลุ่มหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 12 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 12 คน กลุ่มข้าราชการบรรจุใหม่ จำนวน 12 คน และกลุ่มธุรการและบันทึกข้อมูล จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ กรอบการสัมภาษณ์ผู้บริหาร / ผู้เชี่ยวชาญ และกรอบการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เรื่อง แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 5 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ผลตอบแทนและรายได้ 4)โอกาสความก้าวหน้าในงาน 5)ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และตอนที่ 2 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ.

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง / ผู้เชี่ยวชาญในสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. ระหว่างวันที่ 23 – 25 มกราคม 2552 ณ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท จังหวัดชลบุรี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่เข้าร่วมการประชุม ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 5 กลุ่ม จำนวน 60 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุป

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการในสำนักงาน ก.ค.ศ. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ.

ข้าราชการในสำนักงาน ก.ค.ศ. มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลตอบแทนและรายได้ โอกาสความก้าวหน้าในงาน และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. นอกจากนี้ยังเห็นว่า นโยบายการบริหารของหน่วยงาน ระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน และวิธีการปกครองและสายการบังคับบัญชา ก็เป็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของบุคคลดังต่อไปนี้

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ประกอบด้วยสถานที่ทำงาน บรรยากาศ เครื่องอำนวยความสะดวก และพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีสถานที่ทำงานที่กว้างขวางเป็นหนึ่งเดียวกันก็จะทำให้ทำงานได้อย่างสะดวก สามารถจัดบรรยากาศให้มีความสะอาด เรียบร้อย เป็นระเบียบ มีระบบรักษาความปลอดภัย มีเครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันก็จะเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกฤษณ์ เสร็จกิจดี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า สภาพการทำงาน การได้รับการยกย่อง ความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโรเนียว เครื่องปรับอากาศ และงบประมาณ กชกร เอื้นดูราษฎร์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ นิภา ทองไทย (2517 อ้างในนาตยา ชัยชื่อ 2545 : 29) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ

ในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ บรรยากาศที่ดีในห้องทำงาน

1.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถ้าข้าราชการได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักในงานที่ทำ เกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มความความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ นิภา ทองไทย (2517 อ้างในนาตยา ชัยชื่อ 2545 : 29) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ

1.3 ผลตอบแทนและรายได้ เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าข้าราชการได้รับผลตอบแทนและรายได้ที่มีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรวัตร เครือบุดดี (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญา : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่า รายได้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ กฤษณ์ เสร็จกิจดี (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ค่าจ้างหรือเงินเดือน เป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของครูระดับประถมศึกษาของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสุพรรณบุรี และ นิภา ทองไทย (2517 อ้างในนาตยา ชัยชื่อ 2545 : 29) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ เงินเดือน

1.4 โอกาสความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อข้าราชการตั้งใจทำงานด้วยความมุ่งมั่น ทุ่มเท แรงกายแรงใจ เพื่อให้งานในความรับผิดชอบเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว เมื่อถึงเวลาที่เหมาะสมได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเรวัตร เครือบุดดี (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครองในการเข้าร่วมสอบสวนคดีอาญา

: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่า โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนฝ่ายปกครอง และ นิภา ทองไทย (2517 อ้างในนาตยา ชัยชื่อ 2545 : 29) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ ความมั่นคงของทุกคนในหน่วยงาน และการเลื่อนชั้น

1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าเพื่อนร่วมงานมีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมกันสร้างสรรค์งานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิภา ทองไทย (2517, อ้างในนาตยา ชัยชื่อ, 2545, 29) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ ผู้ร่วมงาน ความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา ความเข้าใจกันระหว่างลูกน้องและหัวหน้า ความสามัคคีของผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาที่ดี และ ผณิพันธุ์ โตจันทร์, (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 1 กองตำรวจสันติบาล 2 พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.6 นโยบายการบริหารของหน่วยงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการครูปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหน่วยงานมีนโยบายที่ชัดเจน มีการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับนโยบายที่ดี และบุคลากรทุกคนได้รับทราบแล้วสามารถนำไปปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมณฑล รอยตระกูล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานใน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร และกชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร

1.7 ระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีการกำหนดกระบวนการในการการบริหารจัดการในหน่วยงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งในเรื่องการวางแผน การปฏิบัติตามแผนการติดตาม การประเมินผล การนำสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิภา ทองไทย (2517 อ้างในนาตยา ชัยชื่อ 2545 : 29) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ ระบบบริหารงาน

1.8 วิธีการปกครองและสายการบังคับบัญชา เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีการมอบอำนาจ มอบงาน และมีรูปแบบการสั่งการที่ชัดเจน จะช่วยสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่แสดงออกมาในบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่ ส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิภา ทองไทย (2517 อ้างในนาตยา ชัยชื่อ 2545 : 29) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ คือ ระบบบริหารงาน และความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

2. แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ.

ข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. มีความเห็นว่า แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. มีดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.1 สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรขอสนับสนุนพื้นที่และงบประมาณสำหรับจัดตั้งสำนักงาน ก.ค.ศ. แห่งใหม่ ให้มีความเหมาะสมกับภารกิจและอัตรากำลังของสำนักงาน ก.ค.ศ.

1.2 ผู้บริหารทุกระดับควรเดินไปพบหรือทักทายข้าราชการในช่วงเช้าหรือเย็นอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

1.3 จัดทำระบบเสียงตามสายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงาน

14 ควรใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อลดจำนวนเอกสารที่เป็นกระดาษลง หรือหาสถานที่เก็บเอกสารให้เรียบร้อย ง่ายต่อการค้นหาและเป็นระเบียบ ดูสวยงาม และปฏิบัติตามมาตรฐานการดำเนินการ 5 ส เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

1.5 จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และสร้างจิตสำนึกในการช่วยกันบำรุงดูแลรักษา เพื่อให้การใช้งานเกิดความคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด

1.6 ควรลดขั้นตอนการทำงานในทุกกระบวนการรวมเรื่องลักษณะเดียวกันให้อยู่ในวาระการประชุมเดียวกัน และมีแบบรายงานการนำเสนอเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาทักษะการนำเสนอต่อที่ประชุมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกคน และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และขณะเดียวกันต้องส่งเสริมระบบพี่เลี้ยง ส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีมในลักษณะของ Cross function

1.7 ผู้บริหารควรดูแลให้คำแนะนำข้าราชการบรรจุใหม่ให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมและชี้ให้เห็นพฤติกรรมที่ดีและไม่ดี เพื่อให้ปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง สร้างตัวแบบที่ดีเพื่อให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ มีการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี และมีบทลงโทษแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดี

2. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.1 ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าพบและปรึกษาหารือในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายได้ทุกเวลาเมื่อมีปัญหา สามารถที่จะสอนงานได้อย่างชัดเจนและมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตรงตามความรู้ความสามารถ

2.2 ควรจัดให้ข้าราชการได้นำความรู้ที่เคยได้รับรู้มา แล้วนำมาพูดคุยให้คนอื่นฟัง ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นความจำของตนเอง (Refresher Course) แต่จะต้องพูดคุยกันในเชิงการนำมาประยุกต์ (Applicd) ใช้เกี่ยวกับงานไม่ใช่พูดในเชิงทฤษฎี (Theory Approach)

2.3 ควรจัดทำฐานข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการจัดอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับงาน และจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 ควรกำหนดให้ในฝ่ายเดียวกันต้องทำงานร่วมกันเป็นคู่ (Buddy worker) สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เมื่อคนใดคนหนึ่งติดภารกิจไม่สามารถปฏิบัติงานได้

2.5 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจนและชี้แจงให้ทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

2.6 ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพในตนเองและสามารถนำมาใช้พัฒนาในงานที่ปฏิบัติ

3. ด้านผลตอบแทนและรายได้

3.1 สำนักงานควรจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนตามความเหมาะสมที่จะได้รับและเป็นไปตามกฎ ระเบียบของทางราชการ

3.2 ควรกำหนดเกณฑ์การขึ้นเงินเดือนขั้นพิเศษให้มีความชัดเจน และผู้บริหารสามารถชี้แจงผลการพิจารณาได้

3.3 ควรปรับค่าเช่าบ้านให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน และให้มีสวัสดิการค่าซ่อมแซมบ้านสำหรับผู้ไม่มีสิทธิเบิกค่าเช่าบ้าน ส่วนค่ารักษาพยาบาลควรปรับปรุงให้เบิกค่ารักษาพยาบาลในคลินิกนอกเวลา และโรงพยาบาลเอกชนได้ตามความเหมาะสม

3.4 สำนักงานควรรณรงค์ส่งเสริมเกี่ยวกับการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง เช่น จัดให้มีโครงการเสริมสร้างค่านิยมเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การกำหนดให้สวมชุดเครื่องแบบ

เป็นบางวันในรอบสัปดาห์เพื่อลดค่าครองชีพในสภาวะปัจจุบัน และควรปลูกจิตสำนึกในเรื่องความพอเพียงและความเป็นไทย

4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

4.1 ควรกำหนดให้มีระบบการจูงใจที่ดีสำหรับผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

4.2 ควรมีการปรับโครงสร้างของสำนักงานให้เป็นองค์กรที่มีความอิสระในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น มีลักษณะเป็นกรมและนิติบุคคล

4.3 ควรกำหนดแนวทางหรือหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งให้เป็นสากล เป็นมาตรฐานเดียวกัน ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีเกณฑ์คุณสมบัติขั้นต่ำของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ไม่ขัดแย้งกับสำนักงาน ก.พ. แล้วประกาศเป็นนโยบายให้ชัดเจน

4.4 ควรมีการกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นให้ชัดเจนไม่ให้มีการเล่นพรรคเล่นพวก ผู้บริหารต้องสามารถชี้แจงได้ว่าผลการพิจารณานั้นมีหลักเกณฑ์

4.5 ควรมีแผนงาน/โครงการของสำนักงานที่แน่นอนชัดเจน เกี่ยวกับการฝึกอบรม ดูงาน และประกาศให้ทุกได้รับรู้ทั่วกันอย่างกว้างขวาง ถ้าผู้ใดสนใจก็ไปนำมาพิจารณาดูแล้วไปยื่นใบสมัคร

4.6 ควรมีการอบรมและสอนงาน อาจจะเป็นคนภายในหรือภายนอกสำนักงานที่มีความรู้จริงมาให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน และควรสร้างทายาท หรือผู้สืบทอดความรู้ ความเชี่ยวชาญให้มีจำนวนมากขึ้น ให้มีผู้เชี่ยวชาญ 1 คนต่อ 1 ภารกิจเป็นอย่างน้อย

4.7 ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนผลักดันในการปรับโครงสร้างของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้เหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

4.8 ผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสในการพัฒนา เช่น การมอบหมายงานฝึกอบรม ตามความเหมาะสมและทั่วถึง และมอบหมายงานให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

5.1 ควรจัดสรรงบประมาณให้แต่ละภารกิจจัดเพื่อโครงการพัฒนาทีมงานสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มภารกิจ ปีละ 1-2 ครั้ง และต้องจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคี (ละลายพฤติกรรม) เป็นประจำ

5.2 ผู้บริหารควรสังเกตพฤติกรรมการทำงานไม่ตรงเวลา และหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และนำพฤติกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่น

5.3 ผู้บริหารควรมีบทบาทตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่ควรจะเป็น จัดกลุ่มงานที่สามารถทำร่วมกันได้หลายภารกิจ เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีทุกคนช่วยกันเสริมเพื่อให้ผลงานมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

5.4 ควรจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา

5.5 ควรจัดเวทีให้ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างวัฒนธรรมองค์กร ในการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม มีการทักทายกัน

5.6 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งจากบนลงล่างและในระดับเดียวกัน

5.7 ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันเกิดความสามัคคีในหมู่คณะ เช่น กิจกรรมพัฒนาทีมงาน การแข่งขันกีฬา เป็นต้น

5.8 ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจข้าราชการและให้โอกาสในเรื่องการยกย่องชมเชย โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการยกย่องชมเชย

6. ด้านนโยบายการบริหารของหน่วยงาน

6.1 ควรจัดทำแผ่นพับหรือใบปลิว เพื่อให้ข้าราชการได้รับทราบความเคลื่อนไหวขององค์กร

6.2 ผู้อำนวยการแต่ละภารกิจควรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารและนโยบายที่ออกมาจะต้องส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์กรและบุคลากร

6.3 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการควรมีการนำนโยบายมากำหนดเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

6.4 ควรมีการเผยแพร่นโยบายอย่างต่อเนื่อง จัดประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับทราบทุกครั้งที่มีนโยบายใหม่ และรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้น

7. ด้านระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน

7.1 ควรจัดจัดทำระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

7.2 ควรคัดเลือกคณะทำงานจัดทำแผน ที่มีความเหมาะสม มีใจรักและมีความสามารถ โดยให้มีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ก่อนที่จะประชุมจัดทำแผน เมื่อได้วิสัยทัศน์แล้วจึงมอบให้ภารกิจนำไปคิดโครงการรองรับต่อไป และจะต้องมีการสร้างระบบการติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

7.3 ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจัดการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

7.4 ผู้บริหารต้องมีบรรทัดฐาน และยึดมั่นในกฎ ระเบียบหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่เปลี่ยนแปลงไปตามอิทธิพลทางการเมืองที่เข้ามาแทรกแซงเพื่อหวังผลประโยชน์ทางการเมือง มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะทำให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการปฏิบัติตามแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติโดยใช้วิธีการและกลยุทธ์ที่เหมาะสม และมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

8. ด้านวิธีการปกครองและสายการบังคับบัญชา

8.1 ควรมีการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ระดับล่างเพื่อร่วมกันคิดร่วมกันทำงาน

8.2 ควรมีการจัดสัมมนาผู้อำนวยการภารกิจและหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย เพื่อชี้แจงและให้ความรู้เกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา หรือภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ

8.3 หัวหน้างานไม่ควรยึดติดกับความคิดของตนเองให้มากเกินไป ต้องรู้จักการยืดหยุ่น

8.4 ควรฝึกอบรมหัวหน้างานให้มีความรู้ ความสามารถพอที่จะสามารถสอนงานได้

8.5 ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการต้องเป็นผู้สั่งการโดยตรง โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร และสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

องค์ความรู้หรือตัวแบบที่ได้จากผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และได้ข้อค้นพบของงานวิจัยที่เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยยึด 5 ปัจจัย ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าว หากนำมาประมวลเพื่อเป็นองค์ความรู้ หรือตัวแบบ (Model) ที่สามารถนำไปถ่ายทอดหรือใช้เป็นเครื่องมือในการบริหาร รวมทั้งตัดสินใจเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้อยู่ในระดับสูง เป็นผู้ทำงานมืออาชีพ สามารถทำได้โดยประมวลและวิเคราะห์ข้อค้นพบจากงานวิจัยโดยใช้หลัก 8 ประการของ ก.พ.ร. คือ ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) ทำงานเชิงรุก (Activeness) มีคุณธรรม (Morality) ปรับตัวได้ทันโลก

(Relevancy) ทำงานมีประสิทธิภาพ (Efficiency) รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) มีประชาธิปไตย (Democracy) และเน้นผลงาน (Yield) โดยจัดข้อค้นพบเข้ากลุ่มกระบวนทัศน์และวัฒนธรรมการทำงานของกระบวนการ 8 ประการ ของ ก.พ.ร. จะได้องค์ความรู้หรือตัวแบบ "ฉันพร้อมเพื่อประสิทธิภาพ" (I AM READY Model) ไปใช้ได้ ดังนี้

ตัวแบบ "ฉันพร้อมเพื่อประสิทธิภาพ"

(I AM READY Model)

องค์ประกอบ	กิจกรรมที่ทำร่วมกัน	หมายเหตุ
ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity = I)	- สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่บรรยากาศ - ความมั่นคงของงาน - ความมีวินัยของพนักงานในองค์กร - ทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข - ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม - ศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักย์ภาพในการทำงาน - ปรับปรุง ก.ค.ศ.ให้เป็นนิติบุคคล มีฐานะเทียบเท่ากรม และปลอดจากอิทธิพลทางการเมือง	1. การกำหนดตัวชี้วัดสำหรับกิจกรรมที่ทำไว้ร่วมกัน 2. ในการร่วมทำกิจกรรมและกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละส่วนควรคำนึงถึง 2.1 สถานที่ (Space) 2.2 เวลา (Time) 2.3 ปรากฏการณ์ (Event) 2.4 บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People)
ทำงานเชิงรุก (Activeness = A)	- ผลตอบแทน/รายได้ - สวัสดิการ/โบนัส/เครื่องราชฯ - โอกาสก้าวหน้า - การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง - ไม่ติดยึดกับความสำเร็จเดิมๆ - มี career path ที่ทราบทั่วกัน - จัดทำฐานข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด - การจัดทำแผนสร้างทายาท (Substation plan) - จัดเงินทุนหรือเงินรางวัลสำหรับผลงานรวมทั้งเชิดชูเกียรติ	
มีคุณธรรม (Morality = M)	- มีตัวแบบที่ดีในพฤติกรรมการทำงาน - ลดช่องว่างระหว่างคนทำงานรุ่นเก่าและรุ่นใหม่	

องค์ประกอบ	กิจกรรมที่ทำร่วมกัน	หมายเหตุ
	- รวบรวมงานที่ทำและทำไปแล้วเป็นรายงานประจำสัปดาห์ เสนอผู้บังคับบัญชา - ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ แต่ไม่ไปยุ่งเรื่องส่วนตัวของลูกน้อง - สร้างวัฒนธรรมการยอมรับขึ้นในองค์กร - รณรงค์และสร้างจิตสำนึกในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน - มีสังควัตถุ 4 ในการทำงาน	1. การกำหนดตัวชี้วัดสำหรับกิจกรรมที่ทำไว้ร่วมกัน 2. ในการร่วมทำกิจกรรมและกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละส่วนควรคำนึงถึง 2.1 สถานที่ (Space) 2.2 เวลา (Time) 2.3 ปรากฏการณ์ (Event) 2.4 บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People)
ปรับตัวทันโลก (Relevancy = R)	- ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปรับตัว - การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายต่างๆ ต้องเหมาะสมกับความพร้อมของสำนักงาน - การไปศึกษาและดูงานนอกสถานที่ - สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การตรวจสุขภาพประจำปี - ส่งเสริมกิจกรรมศูนย์การเรียนรู้และหากิจกรรมใหม่มาเพิ่มเติมตลอดเวลา - รณรงค์ส่งเสริมเกี่ยวกับการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง	
ทำงานมีประสิทธิภาพ (Efficiency = E)	- สิ่งอำนวยความสะดวก : คอมพิวเตอร์ สถานที่จัดเก็บเอกสาร - ทุกคนได้ทำงานตามที่ถนัด - ระบบการติดตามและประเมินผล - โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม - การอบรมและการสอนงานโดยผู้รู้จริง	

องค์ประกอบ	กิจกรรมที่ทำร่วมกัน	หมายเหตุ
	- มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานทั่วทั้งสำนักงาน - ลดความซ้ำซ้อนของงานต่างๆ - สร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างกลุ่มภารกิจเพื่อให้ร่วมมือกันทั้งสำนักงาน	1. การกำหนดตัวชี้วัดสำหรับกิจกรรมที่ทำไว้ร่วมกัน 2. ในการร่วมทำกิจกรรมและกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละส่วน ควรคำนึงถึง 2.1 สถานที่ (Space) 2.2 เวลา (Time) 2.3 ปรากฏการณ์ (Event) 2.4 บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People)
รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability = A)	- การจัดการความขัดแย้ง - ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ - ยอมรับข้อเสียที่คนอื่นมองและแก้ไข - ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางาน - งานไม่คั่งค้าง - การสื่อสารภายในสำนักงานที่ทั่วถึงและเข้าถึงได้ - การสรุปผลงานหรือปัญหาและอุปสรรค	
มีประชาธิปไตย (Democracy = D)	- การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารชัดเจน - เข้าใจในความแตกต่างของปัจเจกบุคคลและสังคม - การให้ทุกคนมีส่วนร่วม - มอบหมายงานและกระจายอำนาจ - จัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ - นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ	
เน้นผลงาน (Yield – Y)	- ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร - การพัฒนาทีมงาน - มีความครบถ้วนสมบูรณ์และใช้ได้ตลอดเวลา	

องค์ประกอบ	กิจกรรมที่ทำร่วมกัน	หมายเหตุ
	- ความรู้จะจบที่นำไปปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ - มีมาตรฐานในการทำงาน - ปริมาณงานและปริมาณคนเหมาะสม - การทำงานเชิงรุก - จัดกิจกรรมยกย่องผู้ที่มีผลงานเป็นเลิศ - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	1. การกำหนดตัวชี้วัดสำหรับกิจกรรมที่ทำไว้ร่วมกัน 2. ในการร่วมทำกิจกรรมและกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละส่วนควรคำนึงถึง 2.1 สถานที่ (Space) 2.2 เวลา (Time) 2.3 ปรากฏการณ์ (Event) 2.4 บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People)

ข้อเสนอแนะ

สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. ผลักดันเรื่องการปรับโครงสร้างของสำนักงานให้เป็นองค์กรที่มีความอิสระในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น มีลักษณะเป็นกรมและนิติบุคคล กำหนดแนวทางหรือหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งให้เป็นสากล เป็นมาตรฐานเดียวกัน ชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีเกณฑ์คุณสมบัติขั้นต่ำของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ไม่ขัดแย้งกับสำนักงาน ก.พ. แล้วประกาศเป็นนโยบายให้ชัดเจน และผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสในการพัฒนา เช่น การมอบหมายงาน ฝึกอบรม ตามความเหมาะสมและทั่วถึง และมอบหมายงานให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความสามารถอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

2. จัดหาสถานที่หรือขอสนับสนุนพื้นที่และงบประมาณสำหรับจัดตั้ง สำนักงาน ก.ค.ศ. แห่งใหม่ ให้มีความเหมาะสมกับภารกิจและอัตรากำลังของสำนักงาน ก.ค.ศ. จัดหาวัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้บริหารทุกระดับควรเดินไปพบหรือทักทายข้าราชการ

เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และสนับสนุนให้ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อลดจำนวนเอกสารที่จัดเก็บในกระดาษ หรือหาสถานที่เก็บเอกสารให้เรียบร้อยมีความสะดวกในการค้นหา และมองดูเป็นระเบียบ สวยงาม รวมทั้งจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และส่งเสริมให้ข้าราชการทำงานแบบมีส่วนร่วม และให้มีระบบพี่เลี้ยง เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่

3. ดูแลเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพิ่มเติมจากที่ข้าราชการพึงได้รับตามระเบียบของทางราชการ กำหนด โดยอาจใช้เงินสวัสดิการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามความเหมาะสม ขณะเดียวกันก็ควรส่งเสริมเกี่ยวกับการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง เช่น จัดให้มีโครงการเสริมสร้างค่านิยมเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การกำหนดให้สวมชุดเครื่องแบบเป็นบางวันในรอบสัปดาห์เพื่อลดค่าครองชีพในสภาวะปัจจุบัน และควรปลูกจิตสำนึกในเรื่องความพอเพียงและความเป็นไทย

4. สร้างวัฒนธรรมองค์กรและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร จัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เช่นจัดเวทีให้ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างวัฒนธรรมองค์กร ในการมีส่วนร่วมการทำงานเป็นทีม มีการทักทายกัน และผู้บริหารควรให้ความใส่ใจข้าราชการและให้โอกาสในเรื่องการยกย่องชมเชย โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการยกย่องชมเชย

5. ควรจัดทำฐานข้อมูลบุคลากร เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการจัดอัตรากำลังให้มีความเหมาะสมกับงาน กำหนดให้ในฝ่ายเดียวกันต้องทำงานร่วมกันเป็นคู่ (Buddy worker) สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เมื่อคนใดคนหนึ่งติดภารกิจไม่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน พร้อมกับชี้แจงให้ทุกคนรับทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มศักยภาพในตนเองและสามารถนำมาใช้พัฒนาในงานที่ปฏิบัติ

6. จัดระบบสื่อสารภายในองค์กร โดยจัดการประชุมชี้แจงเพื่อจัดทำแผ่นพับ หรือใบปลิวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายและทิศทางการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. แจกให้กับข้าราชการทุกคนได้รับทราบความเคลื่อนไหวภายในขององค์กร เพื่อเป็นการสื่อสารภายในสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ดี

7. ควรจัดทำงานวิจัยในเชิงลึก ในเรื่องเกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ของข้าราชการที่พึงได้รับต่อการดำรงชีพในระดับต่าง ๆ

8. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำข้อค้นพบจากการวิจัย "ฉันพร้อมเพื่อประสิทธิภาพ (I AM READY)" ไปเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดทำ โครงการ/แผนงาน พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนัก ก.ค.ศ. ให้ตรงตามความต้องการของข้าราชการสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป