

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความสุขในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 245 คน ได้มาโดยการใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก (Lottery Method) เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยเป็น ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน เพศหญิง จำนวน 155 คน ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 9 คน อนุปริญญา จำนวน 52 คน ปริญญาตรี จำนวน 154 ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 28 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 38.74 ปี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ย 9.73 ปี

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณารายข้อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1.2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ($\bar{X} = 4.60$) ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้นเร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 4.45$) ท่านกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร ($\bar{X} = 4.39$) ท่านสามารถพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ($\bar{X} = 4.38$) และ ท่านสามารถตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

5.1.2.2 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.59$) ท่านมีสัจจะเชื่อถือได้ และรักษาวาจ พูดยังไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง ($\bar{X} = 4.53$) ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.53$) ท่านมีการตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.51$) และท่านอุทิศตน ชำรงความถูกต้อง และยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม่ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

5.1.2.3 ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เมื่อท่านเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจ ผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา ($\bar{X} = 4.23$) ท่านเข้าใจเทคโนโลยี ระบบมาตรฐานกระบวนการทำงานกฎระเบียบ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.22$) ท่านศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการการทำงานที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$) ท่านเข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการ การทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 4.16$) และ ท่านเข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ของตนกับหน่วยงานอื่น ที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

5.1.2.4 ด้านการบริการเป็นเลิศ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรเต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน ($\bar{X} = 4.72$) ท่านคอยรับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดการะ ($\bar{X} = 4.60$) ท่านเสียสละเวลาส่วนตน อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการ หรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก ($\bar{X} = 4.57$) ท่านสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้ ($\bar{X} = 4.56$) และ ท่านสามารถนำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

5.1.2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม ($\bar{X} = 4.78$) ท่านส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกันเพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.45$) ท่านสามารถทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.44$) ท่านเคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น ($\bar{X} = 4.40$) และ ท่านประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ระดับการศึกษา และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.399 และสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 15.97 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.239

สมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 3.170 + .079 (\text{ระดับการศึกษา}) + .146 (\text{ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน})$$

ส่วนตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และความสุขในการปฏิบัติงาน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

5.1.4.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การวางแผนเพื่อการพัฒนาระบบ ขั้นตอน และวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด รวมถึงการพัฒนาตนเองให้มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

5.1.4.2 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ควรมีการจัดอบรม โครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกจิตสำนึกการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานของหน่วยงานและองค์กร และให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตให้กับบุคลากร เพื่อให้การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน

5.1.4.3 ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ควรจัดให้มีการอบรม หรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

5.1.4.4 ด้านการบริการเป็นเลิศ ควรมีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อการให้บริการที่ดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการและประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนเป็นหลัก รวมถึงการปรับปรุงและตกแต่งด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร และการมอบรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานผู้ให้บริการดีเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร

5.1.4.5 ด้านการทำงานเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์ ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง ประมวลผลความคิดเห็น

ของเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือปฏิบัติงานร่วมกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

5.2.1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุก ๆ รูปแบบ ต้องมีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี จะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งในแต่ละด้าน จะมีรายละเอียดในการปฏิบัติราชการให้ได้มาตรฐานตามแบบประเมินกำหนด ซึ่งถ้าปฏิบัติได้ตามแบบกำหนดในทุก ๆ ข้อ ก็จะสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง อีกทั้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวบิบบและกระตุ้นให้พนักงานต้องพยายามและดึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานออกมาให้เต็มที่เพื่อให้ได้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และคะแนนเหล่านี้จะนำไปสู่การได้เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) สำหรับหน่วยงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ อีกทั้งในปัจจุบันมีการประเมินการตรวจสอบในระบบราชการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น จะต้องจัดทำคู่มือบริการประชาชน การประเมินความโปร่งใส (ITA) การประเมินจัดการบริการสาธารณะ และอีกเหตุผลหนึ่งที่น่าจะทำให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานระบบแท่ง (Broadband) ซึ่งคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) ได้กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ความรู้ที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ทักษะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงทำให้บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากความรู้และปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความโดดเด่นหรือให้ผลงานออกมาเด่นชัด เพราะระบบแท่งจะประเมิน

คนที่ผลงาน จึงน่าจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้สมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึงวัฒนธรรมองค์กร ต่าง ๆ ที่พนักงานถือปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมที่เอื้อเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นสิ่งที่เพิ่มสมรรถนะในการทำงาน เนื่องจากองค์กรที่ทำงานถ้ามีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี พนักงานยอมรับได้ และ มีความเข้าใจ จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่อาจคอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน และเนื่องด้วยงานในองค์กรเป็นงานที่มั่นคงไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือพนักงานจ้าง เมื่อได้เข้ามาทำงานแล้วน้อยนักที่จะโดนให้ออก เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการกระบวนการในการให้ออกไม่สามารถทำได้ง่าย จะต้องตั้งกรรมการสอบวินัยต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพที่ปฏิบัติ จึงไม่มีความวิตกกังวลใด ๆ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ จันทร์ศิริ (2551) ได้ศึกษาสมรรถนะเพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลกุดสีน อำเภอนาหวาง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานเทศบาลตำบลกุดสีน จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามของบุคลากรในเทศบาลตำบลกุดสีน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลกุดสีนมีระดับความสามารถอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังนี้ มีความร่วมแรงร่วมใจการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ความเป็นผู้มีจริยธรรมการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานของตน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานกับทุกหน่วยงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ เจือไชสง (2555) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดีตามลำดับ ไม่สอดคล้องกับ กนกพร สีดอกไม้ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมแรงร่วมใจ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับสมรรถนะในปฏิบัติงานด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำคัญ คือ บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานอาชีพบุคลากรยังขาดความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการ และยังขาดขวัญกำลังใจในการทำงานล้าหลังสัมพันธ์ที่ตึงเครียดระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่สำคัญคือ

ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการควรเพิ่มการสร้างขวัญกำลังใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดี

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

พบว่าระดับการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาทำให้คนเป็นคนฉลาด มีเหตุผล รู้จักคิดวิเคราะห์ คิดเป็นแก้ไขปัญหา เป็น และรู้จักวิธีแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องกว่า สอดคล้องกับ นนทยา สร้อยพยอม (2554, น. 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้อง และสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ทักษะและปัจจัยอื่นๆ คือ อายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา และการได้รับการฝึกอบรม สอดคล้องกับ รุจิรา แสงผา (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสุขในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์กรมีนโยบายหรือการปฏิบัติงานที่เป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจ ทำให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร จึงทำให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงบุคลากรในองค์กรมีความสามัคคีกัน มีการช่วยเหลือกัน แบ่งงานกันทำ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยแต่ละฝ่ายก็ตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ สรัญญา มิ่งเมือง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การมีความสุข เพราะความเป็นกันเองระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรดีไปด้วย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้งานประสบความสำเร็จ และเพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้น อาจมาจากสวัสดิการจากหน่วยงานที่มอบให้พนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันเกินกว่า .07 (สุชาติ ประสิทธิ์ รัฐสินธุ์, 2337, น. 89) สอดคล้องกับ พัชรี คงดี (2556) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย การวิจัยระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ใน จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวม จำแนกตาม การศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าระดับการศึกษามีผลความแตกต่างต่อขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัย ในจังหวัดนครสวรรค์ หรืออธิบายตามสมมติฐานได้ว่า ระดับการศึกษาที่ แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและ การศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 และสอดคล้องกับ บุญมา อัครแสง (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม ระดับขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล มหาสารคาม เปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม จำนวน 282 คน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล มหาสารคาม มีจำนวน 6 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยด้านเงินเดือน 2.ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3.ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 4.ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา 5.ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ และ 6.ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

เท่ากับ 0.654 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 42.80 ไม่สอดคล้องกับ สมโชค ประยูรยวง (2558) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมา คือ ด้านสภาวะการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการปกครองและการควบคุมบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารที่ดี ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานด้านลักษณะงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรรองกรรมการบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง แตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า บุคลากรรองกรรมการบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ที่มีเพศ สถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในเรื่องของระดับการศึกษา และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรค่อนข้างมาก ดังนั้น ควรจัดอบรมหรือส่งเสริมให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ได้รับความรู้และการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานที่เท่าเทียมกัน เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษามีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี ส่วนขวัญกำลังใจในการทำงานนั้น ถือเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตการทำงานอย่างหนึ่ง องค์กรจะต้องสร้างขวัญกำลังใจโดยการกำหนดนโยบายในการเพิ่มขวัญกำลังใจทำให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร จึงจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงมีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะการปฏิบัติงานใด ๆ หากผู้ปฏิบัติงานได้รับขวัญกำลังใจที่ดี จะเป็นเหมือนยาวิเศษที่เพิ่มพลังในการทำงานให้เกิดผลออกมาดีที่สุดในที่สุด ขวัญกำลังใจ

ไม่ได้หมายถึงค่าตอบแทนหรือตัวเงินเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งหากพนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีย่อมทำงานโดยไม่เหน็ดเหนื่อย แม้คำพูดเพียงคำเดียวก็สามารถสร้างพลังในการทำงานได้เป็นอย่างดี

5.3.1.2 ระดับสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน น้อยที่สุด โดยเฉพาะประเด็นความเข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด້วยอย่างถูกต้อง ควรจัดให้มีการอบรม หรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา และจะทำให้บุคลากรรู้จักการวางแผน ขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์และนำมาใช้ในการพัฒนาในเชิงระบบ บูรณาการระบบการทำงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการวิจัยประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเทียบระหว่างอำเภอในจังหวัดขอนแก่น

5.3.2.2 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำมากยิ่งขึ้น