

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ข้อค้นพบที่ได้จากผลการวิจัย นำมาสร้างเป็น “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์” เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ผู้วิจัยนำมาสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์
4. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ด้านการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี ด้านการสื่อสารสาธารณะ และด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาหาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรสายงานบริหารของเทศบาลตำบล ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หรือนักบริหารงานตำแหน่งสายงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 20 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structure In-Depth Interview) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา พรรณนารายละเอียด ตีความ หาความหมาย และอธิบายความ และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล และ ศึกษาปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ ประชากร ได้แก่ สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งหมด 57 แห่ง จำนวน 2,718 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 :727) ได้หน่วยตัวอย่างจำนวน 349 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) จากสมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการประจำและพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบล ทุกแห่ง ในจังหวัดบุรีรัมย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและ สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้วิธีการประมาณค่าแบบช่วง (Interval estimate) และแปลความหมายค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของเทศบาลตำบล และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis : R^2) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ นักบริหารงานเทศบาล นักวิชาการ ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และ

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบล จำนวน 20 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ ร่างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกระบวนการแบ่งกลุ่มย่อย (Focus Group) และการระดมความคิด (Brain Storming) ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการบันทึกข้อความในแบบวิพากษ์วิจารณ์และการให้ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย รวมทั้งแบบประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พรรณนารายละเอียด ดีความ หาความหมาย และอธิบายความ สันเคราะห์ข้อสรุปสาระสำคัญ เทียบเคียงกับบริบทของการวิจัย โดยวิธีวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) แล้ววิเคราะห์หาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์เชิงทฤษฎี ของ Denzin, N. (1970 : 218-230) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผล

1. ผลการวิจัยหาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า สมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานมีจำนวน 6 สมรรถนะ คือ 1) สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร 2) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร 3) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ 4) สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี 5) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะและ 6) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล เมื่อพิจารณาเป็นรายสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

1.1 สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร อยู่ในระดับสูงที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 8. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส/ ซื่อสัตย์/สุจริต /ยึดหลักการตามระเบียบวินัยโดยไม่เลือกปฏิบัติ และ ข้อที่ 10. ปฏิบัติงานโดยมีความสำนึกในด้าน คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่ เท่ากัน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66 และ 0.65 รองลงมา คือ ข้อที่ 6. มีความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เท่ากับ 0.66 ส่วน ระดับสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร ที่อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 7. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์งานในหน้าที่จนสามารถติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องได้ดีเป็นระบบ รองลงมา ข้อที่ 2. มีการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 0.71 และ ข้อที่ 3. มีความเข้าใจโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชาและขั้นตอนการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.00, 3.97 และ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68, 0.71 และ 0.75 ตามลำดับ

1.2 สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 2. มีจิตสำนึกในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในการทำงาน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 และ ส่วนที่เหลือมีสมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 15. อุทิศเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนได้รับสิ่งที่ดีเพิ่มขึ้น รองลงมา ข้อที่ 12. ปฏิบัติงานโดยยึดเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ ข้อที่ 14. มาปฏิบัติงานตรงเวลาที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.12, 4.11 และ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68, 0.68 และ 0.71 ตามลำดับ

1.3 สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 17. การปฏิบัติงานมุ่งประโยชน์สุขของประชาชน รองลงมา คือ ข้อที่ 1. การบริหารงานของเทศบาล ยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ และ ข้อที่ 2. การบริหารงานขององค์กรเทศบาล ได้ดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.02, 3.95 และ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.83, 0.91 และ 0.85 ตามลำดับ

1.4 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 11. จัดให้มีระดับเพลิงไว้บริการเพื่อความปลอดภัยในการ

แก้ปัญหาอค์คิภย รองลงมา ข้อที่ 2. ผู้บริหารเทศบาลนำข้อมูลการมีส่วนร่วมมาจัดทำ แผนพัฒนาเทศบาลด้านการบริการ และ ข้อที่ 5. จัด โครงการหรือกิจกรรมด้านบริการสาธารณะ ที่เทศบาลดำเนินการให้แก่ชุมชน/ท้องถิ่นได้รับความสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.16, 4.03 และ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86, 0.75 และ 0.75 ตามลำดับ ส่วน สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่ 8. ผู้บริหารเทศบาลมี การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆ 6 เดือนค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69

1.5 สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับสมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล อยู่ในระดับสูงทุกข้อ เรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 6. สภาพแวดล้อมสถานที่บริเวณของเทศบาลมี ความสะดวก สบายต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ข้อที่ 4. อาคาร และสถานที่ของ เทศบาลมีสภาพที่มั่นคงและมีความปลอดภัยในการทำงาน และ ข้อที่ 5. สถานที่ทำงานมี สภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก ปราศจากเสียงรบกวน ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.95, 3.90 และ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.81, 0.86 และ 0.85 ตามลำดับ

1.6 สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 3 ผู้บริหารเทศบาลได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าร่วม กิจกรรมการจัดทำแผนชุมชน รองลงมา คือ ข้อที่ 4 ผู้บริหารเทศบาลได้แจ้งหรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบถึง โครงการหรือกิจกรรมต่างๆที่จะให้บริการประชาชนก่อนจะดำเนินงาน และ ข้อที่ 5. มีช่องทางการแจ้งข่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข่าวสารที่มี ประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.90, 3.88 และ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.82, 0.79 และ 0.83 ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัยระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มี 7 ด้าน 38 ตัวชี้วัด คือ 1) ด้านการนำองค์กร ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด 2) ด้านการวางแผน เิงกลยุทธ์ประกอบด้วย 7 ตัวชี้วัด 3) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียประกอบด้วย 4 ตัวชี้วัด 4) ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

ประกอบด้วย 6 ตัวชี้วัด 5) ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด ด้านการจัดกระบวนการ และ 6) ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล อยู่ในระดับสูง ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ คือ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ รองลงมา ด้านการนำองค์กร ด้านผลลัพธ์การดำเนินงาน ด้านการจัดกระบวนการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88, 3.85, 3.83, 3.82, 3.80, 3.78, และ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67, 0.68, 0.74, 0.69, 0.76, 0.70, และ 0.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ระดับความสำเร็จ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 7. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี รองลงมา ข้อที่ 4. มีการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม และข้อที่ 1. มีการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล 3 ปี โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เรียกว่า SWOT Analysis (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคาม) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.99, 3.93, และ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.80, 0.77 และ 0.78 ตามลำดับ

2.2 ระดับความสำเร็จด้านการนำองค์กร พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการนำองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการนำองค์กร มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางของเทศบาลตำบลอย่างชัดเจนและทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม รองลงมา ข้อที่ 6. มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และ ข้อที่ 2. มีการ

ทบทวนผลการดำเนินงานของเทศบาลทุกปี ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.98, 3.95, และ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.68, 0.83, และ 0.78 ตามลำดับ

2.3 ระดับความสำเร็จด้านการผลลัพท์การดำเนินงาน พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการผลลัพท์การดำเนินงาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการผลลัพท์การดำเนินงาน มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรของเทศบาลอย่างโปร่งใสมีหลักฐานตรวจสอบได้ รองลงมา คือ ข้อที่ 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตามมิติด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ข้อที่ 5. มีการประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลตามมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.87, 3.85 และ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.83, 0.79 และ 0.79 ตามลำดับ

2.4 ระดับความสำเร็จด้านการจัดการกระบวนการ พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการจัดการกระบวนการ โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการจัดการกระบวนการ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 4. มีการดำเนินการคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม รองลงมา ข้อที่ 1. มีการดำเนินการปรับปรุงและกระบวนการบริการเทศบาล เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และข้อที่ 2. มีการดำเนินการปรับปรุงการประสานงานภายในเทศบาลทุกฝ่ายให้ปฏิบัติงานอย่างบูรณาการประสานงานเป็นทีมเดียวกัน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.91, 3.85 และ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.79, 0.73 และ 0.76 ตามลำดับ

2.5 ระดับความสำเร็จด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 3. มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลักผลการปฏิบัติงานที่มี

ประสิทธิภาพ รองลงมา ข้อที่ 5. มีการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ และ ข้อที่ 2. มีการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลักสมรรถนะการดำเนินงานเป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.83, 3.82 และ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.86, 0.81 และ 0.84 ตามลำดับ

2.6 ระดับความสำเร็จด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 3. มีการดำเนินการให้การบริการแก่ผู้รับบริการกับผู้มีส่วนได้และส่วนเสีย อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีความพึงพอใจ รองลงมา ข้อที่ 2. มีความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลที่ต้องครบถ้วนทันสมัย และ ข้อที่ 1. มีการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.82, 3.80, และ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74, 0.77 และ 0.79 ตามลำดับ

2.7 ระดับความสำเร็จด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า มีระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้โดยรวม อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ด้านการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ มีระดับความสำเร็จการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูง ทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ข้อที่ 6. มีการใช้ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นำมาใช้ที่เหมาะสม รองลงมา ข้อที่ 1. มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเทศบาล และ ข้อที่ 2. มีการวัดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้ เท่ากันกับ ข้อที่ 5. มีการดำเนินการพัฒนาเทศบาลสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.86, 3.85, 3.76 และ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74, 0.81, 0.80 และ 0.82 ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยปัจจัยด้านสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Correlation Coefficient) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์ด้วยกัน จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) และ สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) กับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล (y) พบว่า ไม่มีตัวแปรพยากรณ์ ใดใดมีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูง เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทุกคู่มีค่าระหว่าง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.269 ถึง 0.730 ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) น้อยกว่า 0.75 จึงไม่เกินข้อตกลงของการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple Linear Regression Analysis ($r < 0.75$) โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) กับ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) มีความสัมพันธ์ 0.730 รองลงมา คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) กับ สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร(x2) มีความสัมพันธ์ 0.721 สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) กับ สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.703 สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) กับ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) มีความสัมพันธ์ 0.684 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) กับ สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.631 สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) กับสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.613 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) กับ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) มีความสัมพันธ์ 0.612 สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) กับ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) และ กับสมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.605, 0.598, 0.591 และ 0.465 สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) กับ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) และ กับ สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มี

ความสัมพันธ์ 0.459 , 0.413 , 0.374 และ 0.269 ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า เมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ ทั้ง 6 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือความสำเร็จ การดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ (y) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่าย มีค่าระหว่าง 0.320 – 0.801 โดย สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) มีความสัมพันธ์สูงสุด 0.801 รองลงมา สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) มีความสัมพันธ์ 0.793 สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ ของบุคลากร(x1) กับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ (y) มีความสัมพันธ์ 0.698, 0.645, 0.567 และ 0.320 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

3.2 ค่าอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์ แต่ละสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยการค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดี โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยการค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีโดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได(Stepwise Regression) รวมจำนวนตัวแปรพยากรณ์ ทั้งหมด 6 ตัว ได้แก่ ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร(x1) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงาน ของบุคลากร (x2) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านการบริหาร บ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล(x5) และ สมรรถนะด้านการ สื่อสารสาธารณะ (x6) ที่มีผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ (y) พบว่า ในขั้นที่ 1 เมื่อปัจจัยสมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) เป็นตัวแปรพยากรณ์ ค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .641 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .420 ในขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านการสื่อสาร สาธารณะ (x6) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .746 เพิ่มขึ้นจากเดิม .105 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .353 ลดลงจากเดิม .067 ในขั้นที่ 3 เมื่อ เพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .754 เพิ่มขึ้นจากเดิม .008 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานใน การพยากรณ์เท่ากับ .349 ลดลงจากเดิม 0.004 ในขั้นที่ 4 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัย สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์ เท่ากับ .758 เพิ่มขึ้นจากเดิม .004 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .347

ลดลงจากเดิม 0.002 ในขั้นที่ 5 เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ซึ่งเป็นปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) เข้าไปในสมการ ค่าอำนาจการพยากรณ์เท่ากับ .760 เพิ่มขึ้นจากเดิม .003 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .345 ลดลงจากเดิม 0.002 จะเห็นได้ว่าเมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ในแต่ละขั้นตอน ปรากฏว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์มีค่าลดลงทุกขั้นตอนแสดงว่า ตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวที่เข้าสู่สมการพยากรณ์ร่วมกัน สามารถพยากรณ์สมรรถนะที่มีผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 5 ตัว คือ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) ซึ่งเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าอำนาจการพยากรณ์เดิมกับค่าอำนาจการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละขั้นตอนพบว่า ลักษณะการเพิ่มของอำนาจการพยากรณ์และการลดลงของค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจากเดิมในแต่ละขั้นตอนนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หลังจากนั้น เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ที่เหลือเข้าไปในสมการแล้ว ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเดิมกับค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์เข้าไปอีก 1 ตัว ปรากฏว่า ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณลดลง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ที่เหลือ ได้แก่ สมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล (x5) อธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะที่มีผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ได้น้อย จึงถูกนำออกจากสมการพยากรณ์

3.3 การสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยสมรรถนะที่มีผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ จากกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่ดี โดยใช้ตัวแปรพยากรณ์จำนวน 6 ตัว และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 5 ตัว คือ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ตัว คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว มีค่าน้ำหนักความสำคัญในการพยากรณ์ ตามลำดับ ดังนี้ คือ สมรรถนะด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี (x4) สมรรถนะด้านการสื่อสารสาธารณะ (x6) สมรรถนะด้านการจัดบริการสาธารณะ (x3) สมรรถนะด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (x2) และสมรรถนะด้านคุณลักษณะของบุคลากร (x1) ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ ในรูป

คะแนนดิบ (b) เท่ากับ .334, .338, .088, .184, และ -.110 และค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .368, .418, .116, .137 และ -.077 ตามลำดับ โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .872 มีค่าอำนาจการพยากรณ์หรือค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .760 ค่า F เท่ากับ 217.83 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ .345 และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (a) เท่ากับ .688 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์หรือทำนายได้ร้อยละ 76.00 และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะที่มีผลต่อความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.688 + 0.334(x_4) + 0.338(x_6) + 0.088(x_3) + 0.184(x_2) + (-0.110)(x_1)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.368(x_4) + 0.418(x_6) + 0.116(x_3) + 0.137(x_2) + (-0.077)(x_1)$$

4. ผลการศึกษาหาวิธีการพัฒนาสมรรถนะและสร้างรูปแบบที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ นำผลจากการศึกษาหาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานตามระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ในระดับสูงจำนวน 6 สมรรถนะ มากำหนดรูปแบบในการพัฒนา ประกอบด้วย 2 วิธี ได้แก่ 1) การพัฒนาโดยตนเองประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้ ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น พัฒนาศักยภาพการประชุมปรึกษาหารือ และการรับฟังข้อมูลข่าวสาร 2) โดยหน่วยงาน ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้ การประชุมกลุ่ม (Focus Groups) การระดมสมอง (Brain Storming) และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) ทักษะศึกษา ส่งไปฝึกอบรม ส่งไปสัมมนา ฝึกงาน และปฏิบัติโครงการงาน

อภิปรายผล

ในการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาล ตำบลใน จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาหาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์

1.1 ด้านคุณลักษณะของบุคลากร พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของพนม เพชรจตุพร (2550 : 5) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของบุคลากรมีส่วนทำให้การทำงานในหน้าที่ประสพผลสำเร็จ ชูชัย สมितिไกร (2550 : 30) ที่สรุปไว้ว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อผลคุณภาพของงาน ประจักษ์ ทรัพย์อุดม (2550 : 3) ที่กล่าวว่า สมรรถนะของบุคคลที่ส่วนสำคัญจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของรวีวรรณ เผ่ากัณหา (2548 : 12) เรื่องสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับภาควิชา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐ. ที่สรุปว่า สมรรถนะของบุคคลที่ส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และแนวคิดของ David Mc Celland ที่กล่าวว่า Competency เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ คือ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น 2) ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไวเช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives / Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

1.2 ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร พบว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสอดคล้องผลงานวิจัยของ พลินี อัสวรุจานนท์ (2549 : 42) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความรับผิดชอบต่อ

หน้าที่ ในการทำงานทำให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis (1977 : 13) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลและเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมีดังนี้ คือ 1) อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย 2) ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าซึ่งผลการวิจัยในเรื่องนี้ สอดคล้องกันในประเทศต่อไปนี้ได้แก่รัสเซีย สหรัฐอเมริกา เยอรมัน อิตาลี สวีเดน และนอร์เวย์ 3) สภาพการทำงาน ในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่าสอดคล้องกับสภาพขององค์กรหรือไม่ 4) การได้รับผลป้อนกลับ เพราะมันหมายถึงการบ่งบอกว่าพวกเขาทำงานได้ดีหรือไม่ เพียงใดมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูศักดิ์ เจนประเคน (2544 : 210) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญที่สุด และได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมปฏิบัติงานในหน้าที่ที่สำคัญ ๆ เป็น 6 ประเภท คือ (1) ความรอบรู้และวิจรรณญาณ (2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ทักษะด้านการปฏิบัติงาน (4) ทักษะด้านการเป็นผู้นำ (5) ความรับผิดชอบที่มีต่องาน และ (6) แรงจูงใจในการทำงานขององค์กร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมิทธิไกร (2550 : 30) ที่สรุปไว้ว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อผลคุณภาพของงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ แนวคิด Byham และ Moyer(1996 : 105) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรส่งต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานในหน้าที่

1.3 ด้านการจัดบริการสาธารณะ พบว่า ด้านการจัดบริการสาธารณะที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ปริมพร อำพันธ์ (2548 : 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และ ผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ ยังสอดคล้องแนวความคิดของนันทวัฒน์ บรมานันท์ (2547 : 35-40) กล่าวถึง เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะดังนี้ 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักนี้เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่ฝ่ายปกครองเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ฝ่ายปกครองมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน คือประชาชนทุกคน ย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน ดังนั้นกิจการใดที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใด โดยเฉพาะจึงไม่มีลักษณะเป็นบริการ 2) หลักว่า

ด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคล ผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรกรมมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ความต่อเนื่องดังกล่าวมานี้ไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งจะต้องจัดทำอย่างถาวรเช่นการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ การรักษาพยาบาล การควบคุมการคมนาคมทางอากาศ ความต่อเนื่องจะหมายถึงการจัดทำบริการสาธารณะประเภทนั้นๆ ตลอดเวลาวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ ก็อาจจัดทำโดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลาเปิด – ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย นอกจากนี้ ความต่อเนื่องยังขึ้นอยู่กับยุคสมัยและสภาพสังคมอีกด้วย 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายความว่าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอเพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องที่มีลักษณะเป็น “กฎหมาย” ของบริการสาธารณะ หรือหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็น “หลักกฎหมายทั่วไป” หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้ถูกกล่าวถึงอย่างชัดเจนในคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่เป็นการกล่าวพาดพิงหรือให้ข้อคิดเห็นว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่วไปไปที่มีวัตถุประสงค์ใน การสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ พิกพอุดม (2537 : 62-65) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความ

ต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่จำเป็นจึงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับได้ คือ 1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อย และบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น 2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ายอดนิยมที่กำหนดให้กับรางวัล และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์ (2548 : 36) กล่าวถึง คุณลักษณะการจัดบริการ ศูนย์สุขภาพตำบล ที่พึงประสงค์ จะมีคุณลักษณะเป็นตัวชี้วัดที่เป็นเป้าหมายที่ชัดเจน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กรองแก้ว โคตรภูเวียง (2543 : 52) ที่ให้ความสำคัญ 4 คำ คือ 1) Equity ความเสมอภาคเท่าเทียม 2) Quality คุณภาพ 3) Efficiency ประสิทธิภาพ 4) Social Accountability ชุมชนมีส่วนร่วม และตรวจสอบได้

1.4 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยา เนติประวัติ (2544 : 11-13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารการจัดการบ้านเมืองที่ดีว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมทางด้านการเมือง และการจัดระบบกระบวนการบริหารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้การบริหารงานด้านต่างๆ ประสบความสำเร็จเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลดีต่อส่วนรวมและท้องถิ่นจึงกำหนดนโยบายดำเนินงาน ดังนี้ 1) การดำเนินกิจกรรมทางการเมืองจะใช้กระบวนการในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร 2) การบริหารงานจะยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงานบริการประชาชนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 4) ให้มีการบริหารงานงบประมาณเป็นไปตามระเบียบแบบแผนและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และสอดคล้องกับแนวคิดของ โกวิท พวงงาม (2555 : 422 - 424) ที่กล่าวว่า การดำเนินงานที่มีประสิทธิผลทุกองค์การจะต้องยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.5 ด้านการสื่อสารสาธารณะ พบว่าด้านการสื่อสารสาธารณะ ที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อีรินันท์ อนวัชศิริวงศ์ (2545 : 6) ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง การเชื่อมโยงความรู้สึกต่างๆ ของบุคคลที่ทำการสื่อสารเข้าด้วยกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2540 : 30) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) สอดคล้องกับงานวิจัย ทรงลักษณ์ พงษ์สวัสดิ์ (2551 : 109-110) การวิจัยปัจจัยด้านการสื่อสาร ในการวิจัยใช้เครื่องมือการวัด มาปรับใช้ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการสื่อสาร แนวนอน หรือในระดับเดียวกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงธรรม ทิระกุล (2548 : 34) รูปแบบการสื่อสารที่ใช้ภายในองค์กรมีความสำคัญในการประกอบขึ้นมาเป็น โครงสร้างขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปได้แก่การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการส่งงานจากผู้บังคับบัญชา ถึงผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานและกฎระเบียบต่างๆ ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการสื่อสารจาก ล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือการ สื่อสารตามแนวนอนสอดคล้องกับงานวิจัยของรวิวรรณ เฝ้ากัณหา (2548 : 12) เรื่องสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับ ภาควิชา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยของรัฐ. ที่สรุปว่า สมรรถนะการสื่อสาร สาธารณะที่ดีทำให้บรรลุดูวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.6 ด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาลพบว่าด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล ที่มีผลต่อการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวการี (2546 : 193) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็น ได้ ขององค์กร ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและเจตคติของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์กรสามารถรับได้จาก คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้ง โดยตรงและโดยอ้อม สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จะเป็นแรงกดดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล นอกจากนั้น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้ขององค์กร เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ ความเป็นมา ผู้บังคับบัญชา ขวัญกำลังใจและพฤติกรรมของ ผู้บังคับบัญชา ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกุลนารี กาแก้ว (2546 : 20) เรื่องศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงานและสรุปความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน. สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบคนทำงานในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่นหัวหน้าผู้ควบคุมงานหรือเพื่อนร่วมงาน เป็น

สิ่งของ เช่น เครื่องจักรเครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน และสอดคล้องกับแนวคิด วิธนา นาทะสิริ (2547 อ้างถึงใน วันทนีย์ แซ่กู่, 2551 : 26) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่าหมายถึงสิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวคนงาน ในขณะที่งาน อาจเป็นคน เช่น หัวหน้า ผู้ร่วมงาน เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทาง จิตวิทยาสังคม เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977 : 7 - 8) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพอย่างคุ้มค่า

2. ผลการวิจัยระดับความสำเร็จการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า 3 อันดับ ดังนี้ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.88 ด้านการนำองค์กร มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.85 และด้านผลลัพธ์การดำเนินงานมีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 3.83 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสน่ห์ ขุ้ยโต (2553 : 222-223) ที่ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินการพัฒนาการบริหารภาครัฐ พบว่า การวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีความสำคัญสูงที่สุดต่อการดำเนินการให้งานของหน่วยงานประสบความสำเร็จ และการนำองค์กร รวมทั้งผลลัพธ์การดำเนินงาน ที่มีความสำคัญในระดับรองลงมา ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันก็มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554 : 10-14) ว่าด้วยเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใน 7 หมวด คือ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน ที่ทุกหน่วยงานจะต้องนำไปปฏิบัติให้ครบทุกหมวดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน

3. ผลจากการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ มี 2 วิธี

3.1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ โดยตนเอง ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิด รัญพร ชื่นกลิ่น (2548 : 15) ที่สรุปว่าการพัฒนาความสามารถของตนเองเพื่อให้มีคุณสมบัติที่ครบถ้วนกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และตรงตามความต้องการขององค์กร และสอดคล้องกับ

แนวคิดของ Fletcher, Shirley (1997 : 47-90) ที่สรุปว่าวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่ดีจะต้อง เริ่มต้นด้วยตนเอง เพราะปัจจุบันสถานการณ์ต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3.2 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะโดยหน่วยงานมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วิชิต มนต์เอื้อศิริ (2549:14) ที่สรุปว่า หน่วยงานจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถนำนโยบายของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วัชรินทร์ รุ่งโรจน์ (2558 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า หน่วยงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรในสังกัดให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองให้เป็นบุคคลที่มีจิตสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สำหรับการวางแผนและการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์ ควรมีการปรับปรุงการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่เป็นผู้บริหารดำเนินงานของเทศบาลในจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ข้าราชการการเมือง และข้าราชการประจำฝ่ายข้าราชการการเมืองกับฝ่ายข้าราชการประจำยังขาดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ควรปรับปรุงระบบการบริหารงานของบุคลากรระหว่างข้าราชการประจำกับข้าราชการการเมืองให้แยกออกจากกันอย่างชัดเจน ไม่ตามข้าราชการการเมืองจนเกินไป สร้างระบบการปกครองให้เสมอภาค ผู้บริหารควรจัดการบริหารเรื่องของบุคลากร อย่างมีคุณธรรม จริยธรรมที่สามารถพิสูจน์ให้เห็นชัดเจนบุคลากรทุกฝ่ายควรได้รับการอบรมเนื้อเรื่องความรู้ อย่างสม่ำเสมอควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตามคำขอร้อง จัดการส่งเสริมให้มีการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกตำแหน่งเป็นประจำไม่เฉพาะปลัด คลัง ช่าง อย่างที่เป็นอยู่ กำกับดูแลภารกิจการปฏิบัติงานของเทศบาลอย่างจริงจังควรพัฒนาองค์กรในเรื่องของ มนุษยสัมพันธ์ของคนในองค์กรจัดกลุ่มบุคลากรให้ได้รับการรับรู้บทบาทและหน้าที่อย่าง

เข้าถึง สร้างภูมิคุ้มกันแก่บุคลากรพร้อมรับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อลดการดำเนินงานด้านบริหารบุคคลที่มีความล่าช้า

1.2 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลยังขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบงานผู้บริหารท้องถิ่นยังขาดจิตสำนึกในการบริหารบุคลากรที่เป็นธรรม ยังมีการเลือกปฏิบัติ เปิดโอกาสให้มีการรณรงค์/ปลูกจิตสำนึก ด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้บริหาร/พนักงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นควรเปิดอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้กับข้าราชการประจำและผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการทางการเมืองการยึดเอาผลประโยชน์ทางการเมืองมากเกินไปจะนำไปสู่ความล้มเหลวของการบริหารจัดการของเทศบาล ปลูกจิตสำนึกแก่ผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ธุรการ ลูกจ้างเทศบาลอย่างเป็นทางการ ร่วมขับเคลื่อนทรัพยากรเทศบาลสู่เป้าหมายสูงสุด ช่วยส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชากรอย่างยั่งยืนสร้างภูมิคุ้มกันแก่บุคลากรพร้อมที่จะรับการพัฒนาโดยยึดผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรรู้จักรักองค์กรของตนเองมากยิ่งขึ้น

1.3 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านการจัดบริการสาธารณะ พบว่า การให้บริการกับสังคมควรมีหน่วยคุ้มครองกำกับดูแล และส่งเสริมทางข้าราชการกับท้องถิ่นประสานงานเป็นประเภทเดียวกันหน่วยงานตรวจอย่างโปร่งใสและเสมอภาคกัน ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามากขึ้นการปรับปรุงระบบการบริการบุคคลให้เป็นมืออาชีพเป้าหมายตามความจริง ข้อระเบียบ กฎหมายมีความยุ่งยากมากเกินไปทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการ มีผู้ทรงวุฒิท้องถิ่นช่วยคุ้มครองดูแลทุกระดับ ปรับเปลี่ยนระเบียบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับท้องถิ่นในทุกภาคส่วนให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้ พัฒนาจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการประชาชน ควรหันมาพัฒนา แหล่งน้ำ อุบ โภค บริ โภค พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มเติมการดำเนินงานของเทศบาล โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือประชาชนนั้น ระดับจากผู้บริหารตลอดถึงลูกจ้างสามารถที่จะพัฒนาความคิด แต่ละระดับมาหล่อหลอมจนสามารถนำมาปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือประชาชน บางที่ประสบการณ อายุการปฏิบัติงานทางตรง อาจมีความเข้าใจว่าการคิดในท้องถิ่นอย่างเดียว เพิ่มการปฏิบัติงานเพื่อเป็นตามระเบียบ จิตอาสาและจิตสาธารณะ การพัฒนาประชารชนนุษย์ การมีส่วนร่วม จิตสาธารณะองค์กรเทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานที่อยู่กับประชาชน จึงรู้ดีว่าเป็นอย่างไร แต่ก็ทำไม่ได้ ก็เพราะงบประมาณมีน้อย ถ้ารัฐคิดเห็นความสำคัญควรให้งบประมาณพัฒนาท้องถิ่นโดยตรง จะทำให้การบริหารงานเทศบาลดียิ่งขึ้นควรให้ความรู้แก่ประชาชนตามที่ต้องการ เพื่อทำภารกิจแก้ไขปัญหาการเอื้อผลประโยชน์จาก

การปฏิบัติงานโดยมีกฎหมายรองรับ การขยายกรอบอัตรากำลังควรให้มีความหลากหลาย ตำแหน่งของงานนั้นๆ จึงทำให้เทศบาลได้รับความสะดวกสบายกว่านี้

1.4 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี พบว่า นำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลมาใช้อย่างต่อเนื่องและอย่างเคร่งครัดควรกระจายอำนาจการปกครองในระดับตำบลไม่ยุบ อบต. หรือเทศบาล ดังนั้นควรมีการให้ขวัญและกำลังใจกับข้าราชการส่วนท้องถิ่น ที่ปฏิบัติงานดีเด่นการกระจายอำนาจไม่แท้จริงเพราะยังต้องอยู่ภายใต้การดูแลของอำเภอและจังหวัด / ท้องถิ่นไม่ดีทั้งหมด ควรมีการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและชุมชน รวมถึงการกระจายทรัพยากรสู่ท้องถิ่น อย่างให้มีคุณธรรมในการบริหารงานอย่าเห็นแก่ตัวควรมีการตรวจสอบตามกรอบระเบียบราชการเพื่อถ่วงดุลย์ซึ่งกันและกันอย่างชัดเจนปฏิบัติงานโดยเข้มแข็ง อยากให้เทศบาลมีการพัฒนาอย่างจริงจัง

1.5 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านการสื่อสารสาธารณะ พบว่า ให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ เข้ามาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาล การจัดระเบียบและการปฏิบัติงานตามระเบียบโดยเคร่งครัด วัสดุอุปกรณ์ทำงานต้องครบและทันสมัย มีการพัฒนาประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความข้อมูลข่าวสาร/หรือหนังสือราชการทั่วไปไม่ซ้ำมาจนเกินไป ดังนั้นควรมีการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตชุมชน หรือหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ทุกชุมชน การสื่อสารต้องมีความชัดเจนทุกขั้นตอนในการรับข่าวสารรวมถึงประชาชนด้วย

1.6 ผลการวิจัย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของเทศบาล พบว่า การปรับปรุงโครงสร้างของระบบงานเทศบาลเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ดังนั้นควรให้ปรับปรุงในการอุปโภค บริโภค ในครัวเรือน ให้ทางเทศบาลปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีให้ทันสมัยกว่านี้ให้ทางรัฐได้เพิ่มงบกับเทศบาลขนาดเล็กแต่มีพื้นที่บริการมาก (เพิ่มงบประมาณ) งบไม่เพียงพอ จัดที่แยกการทิ้งขยะให้เป็นระเบียบต่อภูมิทัศน์ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากมีหลายหัวข้อที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ทำ จึงขอเสนอแนะว่าควรมีการวิจัยเพื่อหาสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งการเลือกวิธีการในการดำเนินการของเทศบาลตำบลที่เหมาะสม โดยใช้รูปแบบงานวิจัยที่แตกต่างไป เนื่องจากรูปแบบงานวิจัยบางอย่างจะได้ข้อมูลเชิงลึกที่ชัดเจนมากขึ้น ใช้วิธีการที่แตกต่างในการได้มาซึ่งข้อมูล จะเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานได้มากกว่า เช่น การวิจัยเชิงปฏิบัติการ และควรมี

การศึกษาในกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลตามสภาพปัญหาของแต่ละท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

- 2.1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่มีผลต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง
- 2.2 รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานเกี่ยวกับการทิ้งขยะ ของเขตเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์
- 2.3 รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเขตเทศบาลตำบลในจังหวัดบุรีรัมย์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY