

วร 122140



ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม
จังหวัดนครพนม



รุจิรา แสงผา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาว รุจิรา แสงผา แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุภาพร บุภาค) ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมฆไธสง) กรรมการ
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ) กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

.....
(ดร.ศักดิ์พงศ์ หอมหวล) กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุภาพร บุภาค) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ติเมืองซ้าย)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่..... เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย : รุจิรา แสงผา

ปริญญา : ร.ป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ดร.ศักดิ์พงษ์ หอมหวล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 141 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานความสุข

ในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
ในรูปคะแนนดิบ คือ 0.018, 0.022, - 0.193, - 0.066, 0.026 และ 0.048 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์
ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.613, 0.311, - 0.214, - 0.134, 0.072 และ 0.064 ตามลำดับ
ตัวแปรอิสระดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ
พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ได้ร้อยละ 94.40 ($R^2=0.944$, $F=280.31$) 3) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของ
พนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ควรดำเนินการ ดังนี้
3.1) ฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม
3.2) สนับสนุนทุนในการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ และทุนการศึกษา 3.3) จัดทำคู่มือบริการ
ประชาชน 3.4) สร้างจิตสำนึกองค์กร 3.5) มอบหมายงานในรูปแบบทีม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : Factors affecting performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province.

AUTHOR : Rujira Sangpha

DEGREE : M.P.A (Public Administration)

ADVISOR : Assoc.Prof.Dr.Sanya Kenaphoom

Major Advisor

Dr.Sakpong Homhuan

Co - Advisor

RAJABHAT MAHA SARA KHM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

This research aimed were to 1) measure level of performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province, 2) study the factors affecting performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province, 3) study approach to develop performance competency of employees under district administration organizations. The sample was 141 employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province which was calculated by Yamane's method and Sample sampling. Data was collected by using questionnaire with reliability of 0.82 Statistics used were : frequency, percentage, mean , standard deviation, correlation analysis, and multiple linear regression analysis. Qualitative data was analyzed by content analysis.

The results of research revealed that ; 1) Level of performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province was high as a whole, considering in each aspect, it was found that there was an aspect which is at highest level and four aspects are at high level, ranking the highest to the lowest mean score, there were : having faith in justice and ethic, good service, team working , having profession in career and accomplish the goal respectively. 2) Factors affecting performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province which statistically significant at .05

levels were : age, experience, enjoy working, gender, education and moral support for working. Unstandardized regression coefficient was 0.018, 0.022, - 0.193, - 0.066, 0.026 and 0.048 respectively. StandardizedRegression coefficient was 0.613, 0.311, - 0.214, - 0.134, 0.072 and 0.064 respectively. The independent variable explained the variance of performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Provincen at 94.40 Percent ($R^2 = 0.944$, $F = 28.03$) 3) the approach to develop performance competency of employees under district administration organizations in Amphoe Muang area of Nakhon Phanom Province are 3.1) training employees to develop their job competence 3.2) supporting fund to create new innovation 3.3) making guideline about giving service 3.4) building organization awareness 3.5) giving team working task.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความรัก ความเมตตา คุณดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร.ศักดิ์พงศ์ หอมหวล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองเป็นอย่างสูงยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยูภาส ที่กรุณาให้ความเมตตา และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ในการเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมฆไชตง ที่ให้ความเมตตา กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่กรุณาให้กำลังใจรวมถึงความช่วยเหลือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่และเวลาในการทำงานวิจัย ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้กำลังใจเสมอ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่อง ช่วยส่งเสริมสนับสนุนและมีส่วนร่วมให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ พนักงาน ในการให้ความร่วมมือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความเมตตา กรุณา และความเป็นกัลยาณมิตรของทุกท่าน เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ทุกแห่ง ที่มีส่วนร่วมในการเอื้อเฟื้อ ช่วยเสนอแนะข้อมูลอันเป็นประโยชน์และให้ความอนุเคราะห์ ผู้วิจัยลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจ ในความเป็นกัลยาณมิตรของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และญาติมิตรทุกคน สำหรับความเข้าใจ และคอยเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่และสำคัญในการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา แต่บิดามารดาครูอาจารย์ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้มีความรู้ มีสติปัญญา และให้ความรักแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอดจนสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตและก้าวหน้าในหน้าที่การงานมาจนถึงทุกวันนี้

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	9
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	17
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ	41
บริบทของอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดการวิจัย	54
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การสร้างและคุณภาพเครื่องมือ	58

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ	62
ลำดับชั้นเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผลการวิจัย	86
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	101
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ	111
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	115
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	119
ประวัติผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากรในจังหวัดนครพนมแต่ละเขตพื้นที่	47
2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3	ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน	64
4	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทั่วไป	65
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวม	65
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	66
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการบริการที่ดี	67
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	69
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	70
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม	71
11	การกำหนดตัวแปรและรหัสตัวแปรอิสระ	72
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix)	73

13	ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร (Enter Multiple Linear Regression)	74
14	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	76



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	55
---	-----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์และ
นิยามศัพท์ของ การวิจัย (ค่า IOC) 112
- 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 116



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการบริหารระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 4 กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งในส่วนการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มาตรา 69 - 71 ท้องถิ่นใดที่เห็นสมควรจัดให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นให้จัดระเบียบการปกครองเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ได้ให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายกำหนดการจัดระเบียบการปกครององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2549 และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 67 บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ 1) จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน คนพิการ 7) คู้มครอง ดูแล และการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552)

สมรรถนะ หรือ (Competency) มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานต่อองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารบุคคล โดยรวม กล่าวคือ ช่วยให้การคัดสรรบุคคลมีลักษณะที่ดี ทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กร อย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสามารถของตัวเอง ว่าตนเองอยู่ในระดับใด และจะต้องพัฒนาในเรื่องใดบ้าง ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น ใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KRIS) บรรลุเป้าหมายเพราะ (Competency) จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม ตัวชี้วัดแล้วจะต้องใช้ (Competency) ตัวไหนบ้าง ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียง อย่างเดียวช่วยให้เกิดการไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะหาก ทุกคนปรับสมรรถนะ ของตนเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิด เป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 8)

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในบางครั้ง มักจะประสบปัญหาเรื่อง การขาดสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรของตนเอง ในด้านการกำหนดนโยบายกำหนด ยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนพัฒนาในองค์กร การขาดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระบบงานของข้าราชการ และปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ ขาดความคิด สร้างสรรค์ในผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร ไม่ตรงตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้ในการพัฒนาองค์กร ขาดความตั้งใจและขาดความพยายาม ขาดจิตสำนึกของการเป็น ข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขาดความสนใจใฝ่รู้ สักสม ความรู้ความสามารถของคนในการปฏิบัติราชการ และนำเทคโนโลยี ต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ขาดการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่าง ไม่ถูกต้อง เหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ และขาดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นที่จะต้องหาวิธีนำหลักการและแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล โดยนำเอาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กร ซึ่งประกอบ ไปด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญใน งานอาชีพ และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม (สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 7)

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การมีสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ถ้าหากนำหลักการและแนวทางปฏิบัติตามสมรรถนะที่เหมาะสมไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด คุ่มค่า มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ของทุกชุมชน / หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ทันการณ์และเมื่อมองในภาพรวมแล้วหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชนทุกหน่วยงาน ได้มีการนำหลักการและแนวปฏิบัติตามสมรรถนะที่เหมาะสมเพื่อนำไปพัฒนาระบบการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ทุกพื้นที่ในประเทศไทยสามารถพัฒนาท้องถิ่นตนเองให้เจริญก้าวหน้าส่งผลให้ประเทศชาติพัฒนาก้าวหน้าขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตามความเป็นจริงและความคาดหวัง เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

คำถามการวิจัย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีอะไรบ้าง
3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ การศึกษาวิจัยในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 12 แห่ง ดังนี้ (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. พ.ศ. 2557)

- 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว
- 1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลกรุดู
- 1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง
- 1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก
- 1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย
- 1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย
- 1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ
- 1.8 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ
- 1.9 องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า
- 1.10 องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง
- 1.11 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง
- 1.12 องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 7)

- 2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2.2 การบริการที่ดี
- 2.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
- 2.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม
- 2.5 การทำงานเป็นทีม

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 217 คน (ข้อมูลจากสำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane. 1973 : 727) ได้จำนวน 141 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ วิจัยศึกษา ระหว่างเดือนธันวาคม 2558 – เมษายน 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสม ของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

และการประเมินสมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินบุคคลที่มีคุณลักษณะหรือความสามารถ ทักษะประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้น มีการพัฒนาการทำงานเฉพาะเป็นรายด้าน การทำปฏิทินการปฏิบัติงาน การประเมินการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเอาใจใส่ การพัฒนาความสามารถในการทำงานรวมทั้งมีการจัดทำแผนผสมงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงาน ตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการศึกษา ความต้องการของประชาชน มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้ประชาชน ในการช่วยเหลือ การติดต่อข้อมูลข่าวสาร ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟู สมรรถภาพด้านบริการ มีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจ และกระตือรือร้น พัฒนาการบริการ และจัดบริการส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชน มีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อน ให้ได้รับประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้มีรวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการแก่ ประชาชน ผู้รับบริการ ความตั้งใจและความพยายามของตนเองในการให้บริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ประชาชนผู้รับบริการ ตลอดจน บุคลากรของภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง การตั้งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ คือ การปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร ยึดมั่น มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความมานะอดทน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพ เป็นองค์รวมในการทำงาน มีอิสระในการทำงานของตน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ในการทำงานขององค์กร ทำงานอย่างเป็นระบบและผลึกคั่นให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จ ตามเป้าหมาย มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดวิเคราะห์ งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์สื่อสาร จูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงาน ขององค์กร อีกทั้งรู้จักขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อตั้งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของ ตนในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่าง

ต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรมคือ การปฏิบัติงานที่มีการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีการเสียสละ ความอดทนและปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตน รับผิดชอบและตรงต่อเวลา ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ละเอียดรอบคอบ มีหลักการและเหตุผลอยู่บนความถูกต้อง มีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักการแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภาครัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีการร่วมมือกัน ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ร่วมคิดร่วมทำ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใจหัวหน้าที่ม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

พนักงานส่วนตำบล หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชกฤษฎีกา ให้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล หรือได้รับการแต่งตั้งบรรจุให้เป็นข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำ โดยได้รับเงินเดือนและค่าจ้างจากงบประมาณ หอมวดเงินเดือนและค่าจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการท้องถิ่น ลูกจ้างตามภารกิจและลูกจ้างชั่วคราว ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าส่วน โยธา และพนักงานเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลสามารถรับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นอิสระ

พอสมควรมีทรัพย์สิน มีงบประมาณเป็นของตนเองสามารถก่อพันธะทางกฎหมาย เช่น ทำสัญญาเป็นหนี้ หรือนิติกรรมอื่น ๆ ได้

เพศ หมายความว่า ลักษณะเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชาย และหญิง

อายุ หมายความว่า อายุตัว of ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายความว่า วุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จบการศึกษาสูงสุด

ประสบการณ์การทำงาน หมายความว่า ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามว่าทำงานมากี่ปีแล้ว

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง หมายถึงความพึงพอใจที่บุคคลได้ทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีความสุขเมื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลากรที่มีต่อการทำงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งทางบวกและทางลบ รู้สึกว่าตนมีคุณค่า สนุกกับการทำงาน

ขวัญกำลังใจในการทำงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์การที่อยู่รอบตัวเขา และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผล โดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
2. นำผลการวิจัยมาวางแผนพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ การปฏิบัติงานพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็น แนวทางและสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำเสนอ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ
4. บริบทของอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ในทศวรรษ 2540 นี้ถือได้ว่า ทศวรรษสำคัญของการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นของไทยเริ่มต้นด้วยการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งรัฐธรรมนูญฉบับนี้ เน้นในเรื่องของการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นมากกว่ารัฐธรรมนูญทุกฉบับที่ผ่านมาโดยใน จำนวน 336 มาตรารัฐธรรมนูญบัญญัติให้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐและมาตรา 282 – 290 ซึ่งอยู่ในหมวด การปกครองส่วนท้องถิ่น

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมากมายต่อการปกครอง ท้องถิ่นของไทย ดังจะเห็นได้จากในระยะปีต่อมามีการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจาย อำนาจไปสู่ท้องถิ่น เพื่อนวัตกรรมรัฐธรรมนูญเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นการแก้ไข เพิ่มเติมหรือยกเลิกกฎหมายว่าด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ เช่นพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543

พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 และ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 อีกส่วนหนึ่งเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

กฎหมายทั้ง 11 ฉบับ ดังกล่าว ต่างก็มีเนื้อหาสาระแตกต่างกันออกไปแต่ก็มีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและปฏิรูประบบราชการอย่างขนานใหญ่ โดยการเปลี่ยนแปลงและการปฏิรูปนี้จะทำให้ราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคมีขนาดเล็กลงในขณะที่ราชการส่วนท้องถิ่นจะขยายใหญ่ขึ้น ซึ่งถือได้ว่าการปฏิรูปนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของการปกครองท้องถิ่นของไทยนับตั้งแต่การออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล ในปี พ.ศ. 2476 (ทิศทางทางการปกครองท้องถิ่น ไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. 2546 : 11)

1. โครงสร้างและรูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 โครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดิน

เมื่อพิจารณาถึงการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยนั้น โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ โดยรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชนหรือหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ซึ่งการบริหารราชการในส่วนท้องถิ่นนี้เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

ในปัจจุบันกฎหมายได้กำหนดให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล

และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนี้จะมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ประสานงานให้ความร่วมมือและสนับสนุน หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กตลอดทั้งดำเนินการในกิจการที่หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กไม่สามารถทำได้ เพราะกิจการดังกล่าวเป็นกิจการที่ครอบคลุมพื้นที่กว้างเป็นกิจการที่ต้องการความเป็นเอกภาพและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากความสามารถของหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กจะกระทำได้ในส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กก็มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง (2) รูปแบบพิเศษได้แก่กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่มีอำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในขณะที่เมืองพัทยา มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดอำนาจหน้าที่ของเมืองพัทยาก็เทียบเท่ากับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 โครงสร้างภายในของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามที่รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันกำหนดให้สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชนส่วนคณะผู้บริหารท้องถิ่นจะมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน หรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นก็ได้ ส่งผลให้เกิดการแก้ไขกฎหมายปรับปรุงโครงสร้างภายในของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบให้ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมุ่งจะให้การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครอง “โดย” ประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยที่ราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคไม่สามารถแต่งตั้งบุคคลเข้ามาดำรงตำแหน่งในหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ได้อีกต่อไปในส่วนของรายละเอียดของการจัดองค์กรภายในของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันเป็น ไปตามกฎหมายจัดตั้งเฉพาะ

2. องค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 จากเงื่อนไขตามมาตรา 40 กล่าวคือ สภาตำบลใดที่มี

รายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบล ที่ได้มีประกาศของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้ สามารถจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

สำหรับโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้เกิดจากการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 ในปี พ.ศ. 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ซึ่งโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมายใหม่นี้มีลักษณะคล้ายกับเทศบาลที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติคือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและฝ่ายบริหารคือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. 2546 : 11)

ในปัจจุบัน โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

2.1 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1.1 ฝ่ายการเมืองประกอบด้วย

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คนซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น แต่ถ้าหากในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้านก็ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่มีเพียง 2 หมู่บ้านก็ให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง มีอำนาจหน้าที่ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาและให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติตำบลร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและเพิ่มเติมควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน และเลขานุการจำนวน 1 คน โดยมี

อำนาจหน้าที่ คือ บริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามข้อบัญญัติและแผนพัฒนาตำบลและรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบล งบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติม เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบ แล้วขออนุมัติต่อนายอำเภอ รายงานผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงินให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

2.1.2 ฝ่ายประจำ ซึ่งมีพนักงานส่วนตำบล มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาลหรือคณะผู้บริหารและดูแลให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบและข้อกำหนด โดยในฝ่ายประจำได้กำหนดให้มีส่วนราชการต่าง ๆ คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการคลัง ส่วนโยธา และส่วนราชการที่มีความจำเป็น

2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนปัจจุบัน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอาจทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนปัจจุบัน (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 ดังนี้

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชนผู้สูงอายุและผู้พิการ 7) คู่้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ 1) ให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

- 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรและกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ 4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ 5) การสาธารณสุขการ 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ 7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9) การจัดการศึกษา 10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14) การส่งเสริมกีฬา 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ 24) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 25) การผังเมือง 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28) การควบคุมอาคาร 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 31) กิจการใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศ เปรียบเทียบ. 2552 : 12)

2.3 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากแหล่งต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ดังต่อไปนี้

2.3.1 ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย อากร การฆ่าสัตว์ และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ ที่จัดเก็บได้ในตำบล

2.3.2 ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อนที่จัดเก็บได้ ในจังหวัด

2.3.3 ภาษีอากรและค่าธรรมเนียมที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบล เพื่อเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละสิบ ของภาษีอากรและค่าธรรมเนียม ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือทุกประเภท ดังต่อไปนี้

1) ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร ซึ่งสถานประกอบการตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา ซึ่งร้านขายสุรา ตั้งอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

3) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในการเล่นการพนัน ตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ซึ่งสถานที่เล่นการพนันอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล

4) เงินอากรตามกฎหมาย ว่าด้วยอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมตามกฎหมาย ว่าด้วยน้ำบาดาล เงินอากรประทานบัตรใบอนุญาต และอาชญาบัตรตามกฎหมายว่าด้วยการประมง ค่าภาคหลวงและค่าธรรมเนียม ตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ และค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตาม ประมวลกฎหมายที่ดิน ที่เก็บในองค์การบริหารส่วนตำบลใดให้เป็นรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

5) ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่ และค่าภาคหลวง ปิโตรเลียม ตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

6) เงินที่เก็บตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

7) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจออกข้อบังคับตำบลเพื่อ เก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยให้กำหนดเป็นอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มเพิ่มขึ้นจากอัตราที่เรียกเก็บ ตามประมวลรัษฎากร ดังต่อไปนี้

7.1) ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราร้อยละศูนย์ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บในอัตราร้อยละศูนย์

7.2) ในกรณีที่ประมวลรัษฎากรเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มในอัตราอื่นให้องค์การบริหารส่วนตำบลเก็บหนึ่งในเก้าของอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เรียกเก็บ ตามประมวลรัษฎากร ภาษีมูลค่าเพิ่มที่เก็บเพิ่มขึ้นตามมาตรานี้ ให้ถือเป็นภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามประมวลรัษฎากร องค์การบริหารส่วนตำบลอาจมีรายได้จากทางอื่น ดังต่อไปนี้

7.2.1) รายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.2.2) รายได้จากสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.2.3) รายได้จากกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.2.4) ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ ตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

7.2.5) เงินและทรัพย์สินอื่นที่มีผู้อุทิศให้

7.2.6) รายได้อื่นตามที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐจัดสรรให้

7.2.7) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล

7.2.8) รายได้อื่นตามที่จะมีกฎหมายกำหนดให้เป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล

7.2.9) เงินกู้ที่กู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ เมื่อได้รับอนุมัติจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2.4 รายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลมีรายจ่าย ดังนี้

2.4.1 เงินเดือน

2.4.2 ค่าจ้าง

2.4.3 เงินค่าตอบแทนอื่น ๆ

2.4.4 ค่าใช้สอย

2.4.5 ค่าวัสดุ

2.4.6 ค่าครุภัณฑ์

2.4.7 ค่าที่ดิน สิ่งก่อสร้าง และทรัพย์สินอื่น ๆ

2.4.8 ค่าสาธารณูปโภค

2.4.9 เงินอุดหนุนหน่วยงานอื่น

2.4.10 รายจ่ายอื่นใดตามข้อผูกพัน หรือตามที่มีกฎหมายหรือระเบียบของกระทรวงมหาดไทยกำหนดไว้

2.5 การแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นพนักงานประจำ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าพนักงานประจำทั้งหมด สำหรับการบริหารงานแบ่งส่วนราชการ เป็นดังนี้

2.5.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5.2 ส่วนการคลัง

2.5.3 ส่วนการโยธา

2.5.4 ส่วนการศึกษา

2.5.5 ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด เมื่อปี ค.ศ. 1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ. 1970 (US State Department) ได้ติดต่อบริษัท (McBer) ซึ่งแมคเคิลเลนด์เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคิลเลนด์ได้เขียนบทความ "Testing for Competence Rather Than for Intelligence" ในวารสาร (American Psychologist) เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า (Behavioral Event Interview) (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคิลเลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) (บทความ รองศาสตราจารย์ เทือน ทองแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต)

ในปี ค.ศ. 1982 (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ (The Competen Manager : A Model of Effective Performance) และได้นิยามคำว่า (Competencies) เป็นความสามารถในงาน หรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ. 1994 (Gary Hamel and C.K. Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ (Competing for The Future) ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ (Core Competencies) เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

สรุปแนวคิดของสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญกับองค์กรด้วยการตอบสนองความต้องการขององค์กรในการสรรหาผู้ที่มีความสามารถที่สุด เข้ามาทำงานและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร อีกทั้งสมรรถนะยังมีความสำคัญกับผู้ทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสามารถปรับพฤติกรรมการทำงานได้เข้ากับยุทธศาสตร์และคุณค่าขององค์กร

1. ความหมายของสมรรถนะ

สำหรับความหมายของสมรรถนะมีการให้ความหมายไว้หลายนัย ดังจะยกตัวอย่าง การให้ความหมายของนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

แมคเคลแลนด์ กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยสมรรถนะ (Competency) ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน กล่าวคือ ส่วนที่ (Knowledge and Skills) ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือ คือ (Self-Concept) คือ ทักษะ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง รวมทั้ง (Trait) คือ บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล และ (Motive) คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่พัฒนายาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล และส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า “Soft Skills”

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จ

ในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการ คืออะไร เป็นต้น

ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548 : 67) ได้อธิบาย ความหมาย ของ (Competency) ว่าหมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

รัตนภรณ์ ศรีพยงค์ (2548 : 120) อธิบายว่า สมรรถนะ (Competency) มีความหมายตามพจนานุกรมว่า สมรรถนะในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ (Capability, Ability, Proficiency, Expertise, Skill, Fitness and Aptitude) โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใช้

(Scott B. Parry) นิยามคำว่าสมรรถนะว่า คือ กลุ่มของ (Knowledge, Skills and Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2547 : 48)

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าสมรรถนะ (Competency) คือ ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและการประเมินสมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินบุคคลที่มีคุณลักษณะหรือความสามารถ ทักษะ

2. องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของ แมคเคิลแลนด์ มี 5 ส่วนคือ

2.1 ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหาร ต้นทุน เป็นต้น

2.2 ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญจนทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาท หรือเจ็บ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเอง (Self – Concept) เช่น (Self – Confidence) คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

2.4 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

2.5 แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552 : 12) ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะว่าประกอบด้วย คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ / ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ให้บุคคลสามารถสร้างผลงาน ได้โดดเด่นในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งความรู้ ทักษะ / ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่า สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดมทุน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

กล่าวสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการจำแนกตามความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานตามปกติ

3. ประเภทของสมรรถนะ

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะ ที่แตกต่างกันออกไป ได้ทำการแบ่งสมรรถนะ ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (ณรงค์วิทย์ แสันทอง. 2551 : 104)

3.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนไทย ในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

3.2 สมรรถนะตามสายงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3.3 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นมากกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จริประภา อัครบวร (2550 : 68) กล่าวว่า สมรรถนะในการดำเนินงานหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific Technical Competency)

จึงสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น และควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

4. ประโยชน์ของสมรรถนะ

สมรรถนะ หรือความสามารถหลักที่ทุกคนมี จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาใน ด้านต่าง ๆ

และมีประโยชน์ต่อองค์กร ฌรณคัวิทย์ แสนทอง (2550 : 68) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของ สมรรถนะไว้ ดังต่อไปนี้

4.1 ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลัก หรือที่เรียกกันว่า (Core Competency) นั้น จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติ ของคนในองค์กรให้ เป็นไปตามทิศทางเดียวกันกันวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ของ องค์กรและสมรรถนะ ที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้ เป็นเป้าหมายต่าง ๆ บรรลุ เป้าหมาย ได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

4.2 การสร้างวัฒนธรรม (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรม โดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเอง โดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุน หรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อ การเติบโตขององค์กร ดังนั้น สมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้ เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น ช่วยให้ เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ และยังช่วย ป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

4.3 เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

4.3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือก บุคลากร ได้แก่ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ ความสามารถสูง ประสพการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่ง นั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรได้ นำไปใช้ในการออกแบบคำถาม หรือแบบทดสอบ ลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ช่วยลดการสูญเสียเวลา และทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับ ความ ต้องการของตำแหน่งงาน และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำ หน้าที่คัดเลือกมีประสพการณ์น้อยตามผู้สมัครไม่ทัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

4.3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) สมรรถนะมี ประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ได้แก่ นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าใน การพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map) ช่วยให้ทราบว่าคุณค่าตรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้อง

มีความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

4.3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไป มาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

4.3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง คือ ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด และยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมา ดังคำกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่ง ๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคน ๆ นั้น ทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ชื่อสัตย์สุจริต แล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

4.3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่จะย้ายไปหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้าง และยังช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงาน กำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.4.1 ช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

4.5 การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

4.5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราค่าจ้างใหม่ ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ ไม่ใช้กำหนดอัตราค่าจ้างเริ่มต้น ด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

4.5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น
 ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ผ่านมาที่เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อน
 สรุปได้ว่า ประโยชน์ของหลักสมรรถนะนั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ
 ปฏิบัติงานได้หลายประการ เช่น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนสายอาชีพและสืบทอดตำแหน่งการโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง และการจัดการผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5. สมรรถนะของข้าราชการไทย

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเชื่อว่า จะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง การคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงาน กล่าวคือ ในการคัดเลือกที่เดิม เน้นเพียงการวัดความถนัด และความรู้เฉพาะในงาน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอ ยังต้องเน้นส่วนที่อยู่ได้น้ำของบุคคล ซึ่งได้แก่ ค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพ เพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นไป ในลักษณะที่องค์กรต้องการหรือไม่ในด้านการพัฒนา ซึ่งแต่เดิมอาจจะเน้นเพียงเรื่องความรู้ และทักษะที่ต้องหันมาให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้น ตลอดจนต้องหาหนทางในการฝึกอบรมให้ ข้าราชการมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่องค์กรต้องการส่วนการบริหารผลงานซึ่งเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งเดิมอาจเน้นเพียงผลงานที่บุคคลสามารถผลิตได้ การให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงาน แทนที่จะเน้นที่ผลงานเพียงอย่างเดียวจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น อีกประการหนึ่งในหน่วยงานที่ผลผลิตสุดท้ายเห็นได้ไม่ชัดเจน การเพิ่มวัดพฤติกรรมในการทำงานจะทำให้สามารถวัดผลงาน ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 7)

สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

5.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและองค์กรให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจจะเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ดังนี้

5.1.1 หลักการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๆ 4 ขั้นตอน (ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2543 : 151 - 152) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 1) มีการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทาง โดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์ เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร (Swot Analysis) และให้ได้มาซึ่งเป้าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) ในด้านต่าง ๆ
- 2) มีการกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลดำเนินงาน เมื่อผู้บริหารขององค์กรได้ทำการตกลงร่วมกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้วจะเริ่มดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพในปัจจุบัน (Baseline Data) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของตัวบ่งชี้ดังกล่าวทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้
- 3) มีการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงานผู้บริหาร จะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายปี เป็นต้น เพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่อย่างไร นอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้
- 4) มีการให้รางวัลตอบแทนหลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้ อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการ เพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 145) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

1. การมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน
2. มีการกำหนดยุทธศาสตร์
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร
4. มีการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2551 : 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2550 : 3) ได้กล่าวถึง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการบริหาร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และแสดงผลงานต่อสาธารณะ

สมชาติ กิจรพวง (2550 : 120) กล่าวไว้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่นเน้นที่กิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้
4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณ ให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้น เพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

5.1 รายละเอียดของการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อันหมายถึงถึงคุณลักษณะหลายอย่างที่สัมพันธ์กันที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การพยายามปรับปรุงงาน (Striving for Improvement) การทำงานได้ตามเป้าหมาย (Results Orientation) การทำงานได้ดีกว่าคนอื่น (Competitiveness) และการทำงานที่ยากท้าทายซึ่งอาจไม่มีใครทำมาก่อน (Innovation) คำในภาษาอังกฤษอื่น ๆ ที่มีความหมาย

คล้ายคลึงกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การเน้นที่ผลลัพธ์ (Results Orientation) การเน้นที่ประสิทธิผล (Efficiency Orientation) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) การใช้ทรัพยากรอย่างสูงสุด (Optimizing Use of Resources)

5.2 มิติ (Dimension) ในการพิจารณาการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อาจพิจารณาได้เป็น 3 มิติ (Dimension) สิ่งที่พิจารณาร่วมกัน คือ

5.2.1 ความสมบูรณ์ของการทำกิจกรรมในงาน

5.2.2 ผลกระทบของผลสำเร็จในงานว่าเกี่ยวกับบุคคลระดับกลุ่มหรือระดับหน่วยงาน เป็นต้น

5.2.3 ระดับของนวัตกรรมที่สร้าง เช่น เป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงานต่อส่วนราชการหรือต่อวิชาชีพ เป็นต้น

ซึ่งมีมิติที่ 2 และมิติที่ 3 นี้ใช้พิจารณาประกอบการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 2 ขึ้นไป ตัวอย่างเช่น การทำงานได้ตามเป้าหมายนั้น ให้พิจารณาด้วยว่าเป้าหมายนั้นมีผลกระทบต่อใครบ้าง ถ้าเป็นบุคคลก็จะน้อยกว่าระดับหน่วยงาน นอกจากนั้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เป็นการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) สิ่งใหม่ที่ว่านั้นเป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนราชการ หรือต่อวิชาชีพ เพราะถ้าคิดสิ่งใหม่ที่หน่วยงานไม่เคยมีใครทำมาก่อน ค่าจะน้อยกว่าการคิดสิ่งใหม่ที่ยังไม่มีใครในโลกคิดมาก่อน ซึ่งตามคำอธิบายรายละเอียดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของข้าราชการ ไม่ได้ระบุมิติที่ 2 และ 3 ในการพิจารณาอย่างชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความง่ายในการนำไปใช้อย่างไรก็ดี หากเกิดปัญหาในการตีความว่าพฤติกรรมนั้น ๆ ควรจะมีระดับที่สูงกว่าหรือต่ำกว่ากันอย่างไร การนำมิติอื่น ๆ มาร่วมพิจารณาก็อาจจะช่วยให้เข้าใจได้ตรงกันมากขึ้น

สรุปได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่น กระตือรือร้น มีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดทำแฟ้มสะสมงานอย่างต่อเนื่อง

5.3 การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความเต็มใจและความพยายามในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.3.1 หลักการบริการที่ดี

สมิต สังฆกร (2550 : 15) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีมีรายละเอียด ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงไร แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลให้การบริการ

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว บริการตรงตามกำหนดเป็นสิ่งสำคัญ

5. ไม่ก่อผลเสียหายต่อบุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน การให้บริการควรระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ

พิสมัย ปโชติการ (2550 : 43 - 44) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

1. มีบุคลิกที่ดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจ

2. มีอริยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำและทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ

4. มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รักษาบริการ มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานเสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อมากที่สุด

ศุภรัชต์ โชติปัญญา (2551 : 32) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระแจง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อนหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจ ในทางที่ผิด

จินตนา บุญงการ (2545 : 39 - 45) กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา การที่จะให้หน่วยงานสู่ความเป็นในการให้บริการ ควรจะมีลักษณะ ดังนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริหาร ต้องมีความเชื่อว่า การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า
2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี โดยมีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคือ งานของข้าราชการ”
3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคนให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สะดวก
4. มีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา
5. หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแนวคิดให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ
6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้
7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับ
8. มีระบบการจูงใจ และให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป
9. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ เพื่อประเมินความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของการบริการ

10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้าน
การให้บริการที่ดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จ
ในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfactio) การให้บริการที่ดี
ต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรง ที่จะต้อง
พยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็น
ที่จะต้องรับรู้ และเรียนรู้กับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของ
ผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของ
การให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้บริการต้องการภายในเวลาและ
รูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการ
ที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ รวมทั้งความพยายามที่จะให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจ
กับการบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. สนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจัง
ของผู้บริการทุกระดับและทุกคน อย่างยุติธรรมนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการ
ทุกคนต่างก็ต้องการ ได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
6. สุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการ
ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำทีที่สุภาพอ่อน โยน ของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีธรรมาศัย
และบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
ต่อบริการที่ได้รับ

5.2.2 ลักษณะของบริการที่ดี

บริการที่ดีเป็นสมรรถนะที่มักกำหนดไว้สำหรับลักษณะของงานที่
ต้องการให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่น ซึ่งงานในข้าราชการเป้าหมายหลักประการหนึ่ง
คือ การให้บริการประชาชนในขณะที่ข้าราชการพลเรือนบางกลุ่มให้บริการกับข้าราชการหรือ
หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริการที่ดีจึงกำหนดไว้เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของ
ข้าราชการ

จากคำจำกัดความในภาษาอังกฤษของบริการที่ดีใช้คำว่า ความปรารถนา (Desire) จะช่วยเหลือหรือให้บริการกับผู้อื่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดยเน้นที่ความพยายามในการค้นหาความต้องการ และตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ ของลูกค้า คำว่าลูกค้านี้อาจหมายถึงทั้งผู้รับบริการภายใน หรือภายนอกหน่วยงานก็ได้ ซึ่งคำจำกัดความมีความหมายใกล้เคียงกัน

สมรรถนะบริการที่ดีอาจใช้ชื่ออื่น ๆ เช่น การเน้นการให้ความช่วยเหลือและบริการ (Helping and Service Orientation) การเน้นความต้องการของผู้รับบริการ (Focus On the Client's Needs) การเป็นคู่คิดของผู้รับบริการ (Partnering the Client) การเน้นที่ผู้ใช้บริการ (End - User Focus)

ตัวอย่างที่แสดงถึงพฤติกรรมของสมรรถนะ ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการนอกเหนือไปจากที่ผู้รับบริการบอก และให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงนั้น แสดงความรับผิดชอบส่วนตัวในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าแก้ไขปัญหาในทันทีทันใดและไม่แก้ตัว เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นแสดงตนเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจได้ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน

สรุปได้ว่า การบริการที่ดี คือ การปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการศึกษาความต้องการของประชาชน มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้ประชาชนในการช่วยเหลือในการติดต่อข้อมูลข่าวสาร ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพด้านบริการ มีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น ร่วมพัฒนาการบริการและจัดบริการส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชน มีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีการช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อนให้ได้รับประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ

5.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ พัฒนาตนเองต่อเนื่อง ทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล

5.3.1 หลักการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพประกอบด้วย

ประเวศ มหารัตน์สกุล (2451 : 79) ได้กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพควรมีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถทำงานในหน้าที่ ที่ใดที่หนึ่ง ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและกระบวนการทำงานพอสมควร

2. มีความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน มีประสบการณ์ตรงกับงาน หรือผ่านหลักสูตรการอบรมอย่างเป็นทางการ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน

3. มีความเชี่ยวชาญและทฤษฎี เทคนิคและการปฏิบัติ โดยสามารถประยุกต์ความรู้ ความสามารถใช้กับงานได้อย่างดี เหมาะสมกับจังหวะเวลาและเงื่อนไข

4. รู้แจ้งเห็นจริงในแก่นสาระของงาน ที่รับผิดชอบ รู้และเข้าใจ ทั้งในเนื้อหาสาระ และการปฏิบัติสามารถใช้ประยุกต์ความรู้ นั้น ได้อย่างชาญฉลาด

ฉันทะพนันท์ เจริญนันท (2550 : 155) ได้กล่าวไว้ว่า การสังสมความเชี่ยวชาญ ในอาชีพมีรายละเอียด ดังนี้

1. นิยมความจริง (Realistic) เป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทน เป็นนักปฏิบัติงานที่มีความสามารถ

2. ชอบค้นหา (Investigative) เป็นบุคคลที่มีเหตุผล ชอบคิดและชอบวิเคราะห์หาสาเหตุทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรมตลอดจนชอบใช้ความคิดมากกว่า การลงมือปฏิบัติ

3. สนใจศิลปะ (Artistic) เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ รักอิสระ มีความคิดเห็นของตนเอง และเป็นปัจเจกชนสูง

4. อนุรักษ์นิยม (Conventional) เป็นบุคคลที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงในอารมณ์ ซื่อสัตย์ และมีหลักการ

5. ตื่นตัว (Enterprising) เป็นบุคคลที่กระตือรือร้น ชอบเป็นผู้นำมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ชอบกระตุ้น โน้มน้าว และจูงใจบุคคลอื่น

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2548 : 35) ได้กล่าวไว้ว่า พื้นฐานของการสังสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

1. มีวินัยในตนเอง มีความสามารถ ทำตัวเป็นตัวอย่างให้กับคนในองค์กร และเป็นผู้สร้างควบคุมกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร มีคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างบารมีและศรัทธาให้กับตัวเอง

2. มีทักษะการวิเคราะห์ มีความสามารถในการคิดคำนวณ และหาแนวโน้มน้ำความสัมพันธ์โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักความมีเหตุผล

3. มีจิตสำนึกในการบริหารงาน เน้นความโปร่งใสในการทำงาน
ขององค์กร

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550 : 177) ได้กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้า
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ดังนี้

1. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
2. สร้างความชัดเจนในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน
3. จำแนกแยกแยะองค์ประกอบของงานที่สำคัญ
4. ตรวจสอบประเมินผลงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์หรือไม่

5. กระตุ้นส่งเสริมปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
6. ชี้แนะการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม
7. ออกแบบแผนพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

ของงานในอนาคต

สมชาย หิรัญกิตติ (2550 : 261) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะความสามารถ
ในการสั่งสม ความเชี่ยวชาญในอาชีพ ดังนี้

1. มีความสามารถในการคิดเลขได้รวดเร็วและถูกต้อง
2. มีความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ได้อ่าน ฟัง และมองเห็น
ความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ภาษา
3. มีความสามารถในการมองเห็น ความเหมือนหรือความ
คล้ายคลึงกัน และแยกแยะความแตกต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

4. มีความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน และ
การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

5. มีความสามารถในการจินตนาการ ตกแต่ง และปรับเปลี่ยน
รูปแบบให้สวยงาม

5.3.2 รายละเอียดของกาสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการ
การคิด (Cognitive) หรือความฉลาด อย่างไรก็ตามสมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาด (IQ) โดยตรง
แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการของผู้ที่ดำรงตำแหน่ง จะใช้ความฉลาดของคนให้มีประโยชน์
ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและ

แรงจูงใจ โดยทั่วไป สมรรถนะการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพองค์กรจะสัมพันธ์โดยตรงกับ ความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ แต่จากงานวิจัยสนับสนุน ว่าความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้ในงาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้ และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ รวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

- 1) ความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ
- 2) แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น
- 3) ใช้ความรู้นั้นในงาน
- 4) สอนให้ความรู้ นั้น ๆ ให้กับบุคคลอื่น ๆ ด้วย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านกฎหมาย (Legal Awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert - Helper Image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic Skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Commitment to Learning) อีกชื่อหนึ่งที่มีกันได้ ยืนกันบ่อย คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)

5.3.3 มิติ (Dimension) ในการพิจารณา

สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพมี 4 มิติ ได้แก่ 1) อธิบาย ในรูปของระดับวุฒิการศึกษา 2) ระดับของการบริหารจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล กลุ่มงาน หรือหน่วยงาน เป็นต้น 3) ความพยายามที่จะคงไว้และได้มาซึ่งความรู้ความชำนาญในงาน และ 4) ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับผู้อื่น เช่น ตอบคำถาม การให้คำปรึกษา เสนอแนะ ความรู้ให้กับหน่วยงาน หรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

ตัวอย่างที่แสดงถึงพฤติกรรมของสมรรถนะนี้

- 1) การทำให้ตนเองมีทักษะและความรู้
- 2) แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง
- 3) อาสาให้ความช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิค
- 4) เข้าอบรม / เรียน หรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่

ที่เกี่ยวข้องกับงาน

สรุปได้ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ คือ การปฏิบัติงาน ที่มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร ยึดมั่น รับผิดชอบในการทำงาน

มีความมานะอดทน มีวิสัยทัศน์ ในการพัฒนางาน มองภาพในองค์กรรวมในการทำงาน มีอิสระในการทำงานของตน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานขององค์กร ทำงานอย่างเป็นระบบ และผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมาย มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์สื่อสารจูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานขององค์กร

5.4 ขอบธรรมการยึดมั่นในความถูกต้องจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลัก กฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจน หลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

5.4.1 หลักขอบธรรมการยึดมั่นในความถูกต้องจริยธรรม

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาคำพูดมีสัจจะและเชื่อถือได้ การแสดงให้ปรากฏถึงการมีจิตสำนึก การยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ กล้ารับผิดและรับผิดชอบ การเสียสละความสุขส่วนตน การยื่นหยัด เพื่อความถูกต้อง แมตคอยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก การกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ และการยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงของตนเองแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิตการยึดมั่นในความถูกต้องขอบธรรมจริยธรรม

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2540 : 60) ได้กล่าวถึง หลักการมีคุณธรรม จริยธรรม

1. การใฝ่สัจธรรม คือ การแสวงหาความจริงยึดถือแต่ความจริง เชื่อแต่ในสิ่งที่มีเหตุมีผล
2. ความไม่ประมาท คือ การปฏิบัติด้วยการวางแผนอย่างรอบคอบ รู้จักยับยั้งชั่งใจและควบคุมได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ
3. การใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างมีระบบด้วยการรู้ สภาพปัญหา สาเหตุ กำหนดเป้าหมายที่จะขจัดปัญหา และรู้วิธีการแก้ปัญหา
4. เมตตากรุณา คือ การเสียสละส่วนตน เพื่อเกื้อกูลบุคคลอื่น กระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

สติสัมปชัญญะ คือ การระลึกตัวอยู่เสมอว่าตนกำลังทำอะไร มีความว่องไวในการตัดสินใจ ปฏิบัติตนด้วยความรอบคอบและระมัดระวังอยู่เสมอ

ความซื่อสัตย์สุจริต คือ การไม่ประพฤติผิด ดำเนินชีวิตด้วยความจริง ด้วยความถูกต้อง รักษาวาจาสัตย์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามระเบียบ และกฎเกณฑ์ ทางสังคม

ความขยันหมั่นเพียร คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจจดจ่อไม่ย่อท้อ ขยันอดทน เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

ทริโอดต็ปปะ คือ ความละเอียด และเกรงกลัวต่อการทำผิด คิด ไม่เชื่อ กระทรวงศึกษาธิการ (2545 : 15) ได้กำหนด องค์ประกอบของ จริยธรรม (Moral Elements) ไว้ว่า จริยธรรมเป็นเครื่องมือกำหนดหลักปฏิบัติในการดำรงชีวิต เป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบเรียบร้อยประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่ง การหย่อน ระเบียบวินัยเป็นการละเมิดสิทธิ และหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละคน
 2. สังคม (Society) การรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมอย่างมี ระเบียบแบบแผน ก่อให้เกิดธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม มีวัฒนธรรมอันเป็นความมีระเบียบ เรียบร้อย และศีลธรรมอันดีงามของประชาชน
 3. อิสระเสรี (Autonomy) ความมีสำนึกในมโนธรรมที่พัฒนาเป็น ลำดับก่อให้เกิดความอิสระ สามารถดำรงชีวิตจากสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษา และประสบการณ์ ในชีวิตมีความสุขในระเบียบวินัย และสังคมของตนเป็นค่านิยมสูงสุดที่คนได้รับการขัดเกลาแล้ว สามารถบำเพ็ญตนตามเสรีภาพเฉพาะตนได้อย่างอิสระ สามารถปกครองตนเอง และชักนำ ตนเองให้อยู่ทำนองครองธรรม
- พิภพ วังเงิน (2545 : 18 - 20) กล่าวถึงองค์ประกอบของจริยธรรม ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์นั้น แบ่งได้ดังนี้
1. ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ จริยธรรมของสังคมนั้น เป็นความรู้ของมนุษย์ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนหรือเรียนรู้กันไว้ว่า การกระทำชนิดใดที่ควรกระทำ ทำแล้วได้รับการยกย่องสรรเสริญทำแล้วไม่เป็นอันตรายต่อ ตนเอง และผู้อื่น รวมไปถึงความรู้ ความประพฤติว่าสิ่งใดไม่ควรกระทำไม่ควรประพฤติอีกด้วย
 2. ทักษะเกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกของบุคคล เกี่ยวกับ ลักษณะ หรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่าง ๆ ว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเพียงใด
 3. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือก

ที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เหตุผลที่กล่าวนี้ จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจหรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคล การศึกษาเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่าบุคคลมีจริยธรรมในระดับต่าง ๆ กัน

เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ (2547 : 38) ได้กล่าวไว้ว่า

1. มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน ด้วยความพากเพียรและมีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย
2. มีความซื่อสัตย์ มีการประพฤติอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริง ประพฤติอย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น
3. มีเหตุผลมีความสามารถในการใช้ปัญญา รู้จักไตร่ตรอง ไม่หลงงมงายและมีความยับยั้งชั่งใจ
4. มีระเบียบวินัยควบคุมประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสมกับจรรยาบรรณ ขอบบังคับ ข้อตกลง กฎหมายและศีลธรรม
5. มีความเสียสละไม่เห็นแก่ตัว
6. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความพร้อมเพรียง ร่วมมือกันกระทำการกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
7. มีความยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริงและเหตุผล ไม่มีความลำเอียง

5.4.2 รายละเอียดของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มาจากคำว่า (Integrity) ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด (เท่ากับการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมระดับที่ 2) ซึ่งคำพูดที่ว่านี้เป็นค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ (สิ่งที่เห็นว่าดี) และค่านิยมที่นี้อาจมาจากหน่วยงาน (ค่านิยมองค์กร) สังคม หรือหลักการด้านศีลธรรมของบุคคล สิ่งนี้ทำให้สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมแตกต่างไปจากสมรรถนะอื่น ๆ ที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่ (Integrity) เน้นที่ค่านิยมมากกว่า อย่างไรก็ตาม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมในโมเดล สมรรถนะของราชการพลเรือนไม่ได้เน้นแค่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด แต่เน้นกลุ่มพฤติกรรมตั้งแต่มีความสุจริต (ระดับที่ 1) จนถึงการอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม

(ระดับที่ 5) นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่ว่า แต่ละระดับของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมนั้น สอดคล้องกับวินัยและจรรยาบรรณ ดังนั้น ข้าราชการทุกคนควรถูกกำหนด สมรรถนะนี้ที่ระดับ 5 ทั้งหมดนั้น ในเรื่องนี้มีประเด็นที่เกี่ยวข้องสองประเด็น กล่าวคือ

1. ประเด็นแรก สมรรถนะและวินัยข้าราชการมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน สมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงพฤติกรรม ที่เมื่อแสดงแล้ว หน่วยงานจะเสริมแรง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ คงอยู่ ส่วนวินัยข้าราชการเป็นเรื่องของการบอกว่าอะไรห้ามทำ ถ้าทำจะถูกลงโทษ หรืออะไรต้องทำ ถ้าไม่ทำจะถูกลงโทษ

2. ประเด็นที่ 2 กำหนดระดับสมรรถนะใช้หลักของการรับรู้ความแตกต่างระหว่างระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีความยากง่ายแตกต่างกันอย่างชัดเจน การนำไปใช้จึง ต้องกำหนดให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ดังนั้น ระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และขนาดงานที่สูงกว่า การกำหนดให้ทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะในระดับเดียวกันทั้งสองจึงอาจไม่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ การปฏิบัติงานที่มีการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานของตนอย่างสม่ำเสมอ มีการเสียสละ ความอดทนและปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตน รับผิดชอบและตรงต่อเวลา ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ละเอียดรอบคอบ มีหลักการและเหตุผลอยู่บนความถูกต้อง มีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยน ในการปฏิบัติงาน

5.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นมีส่วนร่วมในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กรและความสามารถในการสร้างและดำรงรักษา สัมพันธภาพ การกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 7)

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมและทำงานร่วมกันคำว่า “ทีม” อาจไม่จำเป็นต้องเป็นทีมที่ตั้งอย่างเป็นทางการ แต่เป็นบุคคลที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน และมาจากส่วนงานต่าง ๆ ที่มาทำงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาหรือทำงาน โครงการด้วยกันบทบาทของการทำงานเป็นทีม ไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้าทีม หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ แม้แต่คนที่มิอำนาจอย่างเป็นทางการแต่ร่วมมือทำงาน หรือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานทีม (Group Facilitator) ก็แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารที่เก่ง ๆ จะแสดงทั้งสมรรถนะการทำงานเป็นทีม เป็นสถานะผู้นำ

การทำงานเป็นทีม อาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการกลุ่ม (Group Management) การสนับสนุนกลุ่ม (Group Facilitation) การแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution) การจัดสาขา (Managing Branch Climate) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others)

หลักของการทำงานเป็นทีมที่ดี ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ การทำงานเป็นทีมมีผู้กล่าวไว้ว่า

เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ (2547 : 37) ได้กล่าวว่าลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีมี ดังต่อไปนี้

1. ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนในทีมมีความเข้าใจชัดเจน และเป็นใจที่

2. จะนำตัวเองเข้าผูกพันกับกลุ่มเป้าหมาย

3. สมาชิกในกลุ่มรู้จักหน้าที่และบทบาทตลอดจนอำนาจหน้าที่ของตนเอง

4. สมาชิกในทีมทำงานแบบยืดหยุ่น ลักษณะหน้าที่การทำงานจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบ มิใช่รูปแบบเป็นตัวกำหนดในลักษณะงาน

5. พฤติกรรมระหว่างหัวหน้าและสมาชิกในกลุ่ม เป็นไปในลักษณะการทำงานร่วมกัน มีความเป็นกันเอง มิใช่การทำงานแบบเผด็จการ

6. สมาชิกแต่ละคนในทีมจะต้องรู้จักตนเองและพอเพียง

7. ควรมีการจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

8. มีการเคารพและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกภายในกลุ่ม

9. มีการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพในทีม ควรมีลักษณะแห่งความไว้วางใจ และเปิดเผยต่อกัน

10. หากเกิดข้อขัดแย้ง ควรจะแก้ปัญหาวิธีการเผชิญหน้า โดยใช้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

อรุณ รักธรรม (2542 : 63) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า การทำงานเป็นทีมที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. การมีบรรยากาศ สนับสนุนซึ่งกันและกัน

3. การติดต่อสื่อสารที่ดี

4. วัตถุประสงค์ของทีมงาน

5. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง

6. การใช้ทรัพยากรของแต่ละคนในกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 7. มีวิธีการที่ดีในการควบคุมทีมงาน
 8. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรสนับสนุน ได้แก่ ความเป็นอิสระ
- การสนับสนุนนับถือความแตกต่างกันส่วนบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2546 : 125) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ทีมงานที่ดีควรมีลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. มีเป้าหมายและความชัดเจน
2. มีโครงสร้างที่มุ่งผลชัดเจน
3. มีสมาชิกทีมงานที่มีความสามารถ
4. มีความผูกพันในงานอย่างมีเอกภาพ
5. มีบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกัน
6. มีมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ
7. มีการสนับสนุน และการยอมรับจากภายนอกทีมงาน
8. มีผู้นำที่ยืดหลักการ

สุเมธ แสงนันทกุล (2543 : 81) ได้กล่าวถึง ลักษณะทีมงานที่ดีควรมีลักษณะ

ดังต่อไปนี้

1. ผู้คนยิ้มแย้มแจ่มใส สดชื่นเป็นธรรมชาติ
2. สมาชิกมีความพึงพอใจในงานและทำงานอย่างมีความสุข
3. สมาชิกมีความเชื่อมั่นในตนเองและทีมงาน
4. ทุกคนรักและสามัคคีกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
5. มีความเป็นมิตรและไม่มุ่งร้ายต่อกัน
6. สมาชิกมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน
7. สมาชิกมีความกระตือรือร้น
8. สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
9. สมาชิกรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน

มิติ (Dimension) ที่ใช้ในการพิจารณา มี 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีม 2) ขนาดของทีมงานที่เกี่ยวข้อง 3) ระดับของความพยายามที่จะช่วยเหลือสนับสนุนทีม ซึ่งในโมเดลข้าราชการพลเรือนจะเน้นที่ระดับการช่วยเหลือสนับสนุนทีม

สำหรับกรณีที่เป็นส่วนราชการอาจใช้มิติอื่น ๆ ช่วยในการแยกความแตกต่างระหว่างระดับที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างของพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะนี้

1. แสดงความคิดที่ช่วยกำหนดแผนงาน หรือตัดสินใจ
2. คอยแจ้งข่าวสารให้ผู้อื่นทราบ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์
3. แสดงความคาดหวังทางบวกจากผู้อื่น
4. ชื่นชมความสำเร็จของผู้อื่นในที่สาธารณะ

สนับสนุนให้อ่านางผู้อื่น ทำให้เขาารู้สึกว่ามีความสำคัญความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็น ต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม คือ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีการร่วมมือกัน ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ร่วมคิดร่วมทำ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร โดยทั่วไปส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณภาพของคนในองค์กรให้มีลักษณะของการทำงานแบบมืออาชีพ และมุ่งเน้นถึงเป้าประสงค์ขององค์กรขอบข่ายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงทำให้ความสำคัญกับวิธีการหลักที่จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่โดดเด่น

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มี 3 แนวทาง คือ (สำนักงาน. ก.พ. 2547 : 224)

1. การฝึกอบรม (Training) คือ การจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นงานปัจจุบัน เพื่อให้ นำสิ่งที่เรียนรู้มาใช้ทันที เช่น นักบัญชีสอนวิธีการทำบัญชี
2. การศึกษา (Education) คือ การเตรียมบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตแต่ยังคงเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นักบัญชี สอนการทำบัญชีที่จะนำมาใช้ในอนาคต เช่น อาจจะมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงาน
3. การพัฒนา (Development) คือ การจัดกิจกรรมให้มุ่งเน้นอยู่ที่การพัฒนาองค์กรในอนาคต

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2551 : 5 - 4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปแล้วทำได้หลายแนวทาง แต่แนวทางที่นิยมทำกันเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา การพัฒนาในงาน และการฝึกอบรมกล่าวคือ

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา (Education) หมายถึง การจัดส่งผู้ปฏิบัติงาน พนักงาน เข้ารับการศึกษาเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษาในระดับและหลักสูตรการศึกษาต่าง ๆ รูปแบบที่สำคัญของการศึกษา ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาในงาน (Development) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบอื่น ๆ เช่น ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายการพนักงาน ได้ทำการสอนงาน (Coaching) การแนะนำ การเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ให้พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการฝึกอบรม (Training) หมายถึง การจัดให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติม ได้ฝึกฝนทักษะ และปรับทัศนคติในหลักสูตรต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้กำหนดขึ้น โดยเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับงาน

กล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดจากปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร โดยจะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสิ่งท้าทายในสังคมที่เน้นองค์ความรู้ (Knowledge Economy) ให้ได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งหมายถึงทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยี มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ ซึ่งติดอยู่ในตัวทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแต่ละคนต้องมี

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร จึงอาศัยแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มาประยุกต์ใช้กับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก เนื่องจากเป้าประสงค์หลักเป็นการพัฒนาบุคลากร และองค์กรเช่นเดียวกัน อีกทั้งสมรรถนะเป็นหนึ่งในแนวคิดในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิธีการและเทคนิคการพัฒนา มีความหลากหลายและมีความสำคัญในฐานะที่เป็นกลไกในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะสมรรถนะ

และทัศนคติจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะสูงไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะจนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผลสำเร็จ ดังนั้น การเลือกวิธีการและเทคนิคการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการพัฒนาจะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้พัฒนาทักษะได้ดี และรวดเร็วขึ้น

นนทยา สร้อยพยอม (2554 : 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ ทักษะและปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

1. อายุ อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ โดยตรงกับการพัฒนาการและ ระดับวุฒิภาวะเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคิดและการมองปัญหาได้ชัดเจนถูกต้อง ตามความเป็นจริงมากขึ้น ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับไปตามวัย
 2. ประสบการณ์การทำงาน เมื่อประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะมีทักษะความชำนาญในงานสูงขึ้นความคิดและการกระทำต่าง ๆ มีความรอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด
 3. ระดับการศึกษา การศึกษาจะทำให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้ถูกต้องกว่า
 4. การได้รับการฝึกอบรม การอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากร โดยการพัฒนาความคิด การกระทำ ความรู้และความชำนาญการได้รับการอบรมเพิ่มเติมจะเป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถเชิงวิชาการของบุคคล จะช่วยให้บุคคลที่มีประสบการณ์น้อยในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันและเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมแต่ละบุคคลแตกต่างกันด้วยส่งผล โดยตรงต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2544 : 81 - 85) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคลเป็นลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน ไป ซึ่งมีผลต่อแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้าน ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้การแสดงออกลักษณะนิสัยแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจเป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะกับงานจำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานแตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้นงานบางอย่างจึงต้องบอกจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ไปด้วยสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอน ใดๆ ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงานที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบ ต่อการทำงานของคน การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงาน มีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่นความสะดวกสบายทางคมนาคมการป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร

2.2.1 ลักษณะขององค์กรเป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานก็หวังเรื่อง รายได้ เป็นต้น

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชาเป็นการพิจารณาสายงาน ลำดับขั้นต่อนานมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องมือจิตใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่

Mccomick and Ligen (1985 : 65) กล่าวถึง องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงาน ของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variable) หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้ จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้ พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เพศ อายุ ความถนัด ความเชื่อ ความสนใจ ค่านิยม แรงจูงใจ ฯลฯ

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Variable) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์ หรือ ลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางด้านกายภาพและงาน (Phyaical Variable) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติงาน เช่น วิธีการทำงาน รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพเครื่องมือ เครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรองค์กรและสังคม (Organization Social Variable) เช่น ลักษณะ โครงสร้าง และนโยบายองค์กร ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจและ สภาพแวดล้อมในสังคม

บริบทของอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

1. ประวัติและความเป็นมาเมืองนครพนม

จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ สรุปได้ความว่า เป็นชุมชนที่สืบเนื่องมาจาก นครอาณาจักรศรีโคตรบูรณ์ ซึ่งแต่เดิมตั้งอยู่ฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขง และได้ย้ายมาตั้งอยู่ฝั่งขวา

ของแม่น้ำโขงในรัชสมัยสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ครั้นเมื่อปี พ.ศ. 2437 ในรัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงปรับปรุงระเบียบการปกครองโดยแบ่งหัว เมืองต่าง ๆ ตั้งเป็นมณฑล เมือง (จังหวัด) และเมืองนครพนมได้รับการจัดตั้งเป็นอำเภอชื่อ “อำเภอเมืองนครพนม” ต่อมาในปี พ.ศ. 2460 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “อำเภอหนองบึก” ตามหลักฐาน ประวัติศาสตร์สันนิษฐานว่า เนื่องจากที่ตั้งที่ว่าการอำเภอเมือง ซึ่งอยู่ใกล้กับ “หนองบึก” ซึ่งเป็นหนองที่เจ้าเมืองในสมัยก่อน ได้เคยเอาปลาบึกมาปล่อยเลี้ยงไว้ ครั้นเมื่อ พ.ศ. 2481 ทางราชการมีนโยบายเปลี่ยนชื่ออำเภอซึ่งเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดให้เป็นอำเภอเมือง ทั้งหมด “อำเภอหนองบึก” จึงได้กลับมาใช้ชื่อ “อำเภอเมืองนครพนม” ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน โดยมีพระราชกฤษฎีกาเป็นนายอำเภอเมืองคนแรก (2437 - 2441)

2. ข้อมูลทั่วไป

2.1 คำขวัญของอำเภอเมืองนครพนม

พระดี๊ว พระเทียม คู่บ้าน หาดสำราญ คู่เมือง

ริมฝั่งโขง ลือเรื่อง พู่เฟื่อง วัฒนธรรม

ถิ่นนี้ คือ อำเภอเมืองนครพนม

2.2 สภาพทั่วไป

2.3 ตำแหน่งที่ตั้ง

ที่ว่าการอำเภอเมืองนครพนม ตั้งอยู่เลขที่ 215 หมู่ที่ 5 ตำบลหนองญาติ อำเภอ เมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ตั้งอยู่บริเวณหนองญาติ ตั้งอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 16 – 18 องศา เหนือ และระหว่างเส้นแวงที่ 104 – 105 องศาตะวันออก

2.4 สภาพพื้นที่

อำเภอเมืองนครพนมมีเนื้อที่ประมาณ 853.20 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 551,250 ไร่ มีแม่น้ำและแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำโขง ห้วยบังกอและห้วยบังฮวก

2.5 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอโพนสวรรค์ อำเภอท่าอุเทนและอำเภอ

กุสุมาลย์ จังหวัดสกลนคร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอธาตุพนม อำเภอเรณูนคร และอำเภอปลาปาก

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอธาตุพนม อำเภอเรณูนคร

2.6 ลักษณะภูมิประเทศ

อำเภอเมืองนครพนม มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง ความสูงของพื้นที่โดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับน้ำทะเล ประมาณ 140 เมตร พื้นที่ติดกับแม่น้ำโขงจะมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ส่วนที่ห่างจากแม่น้ำโขงออกไปพื้นที่จะเป็นที่ดอนมีสภาพเป็นป่าเต็งรัง พื้นดินส่วนมากมีลักษณะเป็นหินลูกรัง และบางแห่งจะเป็นที่เนินและที่ราบสลับกัน

2.7 ลักษณะภูมิอากาศ

อำเภอเมืองนครพนม เป็นอำเภอที่มีฝนตกชุกในฤดูฝน เพราะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกที่ปกคลุม และอิทธิพลจากป่าไม้และเทือกเขาจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว รวมทั้งพายุจากทะเลจีนใต้ โดยสภาพดินฟ้าอากาศ แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ - กลางเดือนพฤษภาคม ของทุกปี

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม - กลางเดือนตุลาคม ของทุกปี

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม - กลางเดือนกุมภาพันธ์ ของทุกปี

2.8 จำนวนประชากร

อำเภอเมืองนครพนมมีประชากรทั้งสิ้น 135,658 คน แยกเป็น

2.8.1 ชาย 67,682 คน

2.8.2 หญิง 67,976 คน

2.8.3 จำนวนครัวเรือน 48,237 ครอบครั

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรในจังหวัดนครพนมแต่ละเขตพื้นที่

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ในเมือง	7320	7850	15170	12692
2	หนองแสง	2033	2696	4729	1661
3	กุรุคุ	4651	3509	8160	2181
4	ขามเต่า	4317	4400	8717	2395
5	คำเตย	6177	6148	12325	2952
6	ดงขวาง	3286	3212	6501	1644
7	ท่าค้อ	4345	4528	8873	2460
8	นาทราย	2848	2886	5734	1387

ลำดับที่	ตำบล	จำนวนประชากร			จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
9	บ้านกลาง	4306	4277	8583	2112
10	นาราชควาย	3739	3738	7477	2004
11	บ้านผึ้ง	8091	8058	16149	7591
12	โพธิ์ตาก	3339	3352	6691	1693
13	วังตามัว	4314	4242	8556	2125
14	หนองญาติ	5371	5433	10804	3303
15	อาจสามารถ	3545	3647	7192	2045

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครพนม ข้อมูล ณ วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2558

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ดังนี้

รชฎา ณ น่าน (2550) สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน และเพื่อศึกษาสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน โดยศึกษากับนายองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานส่วนตำบลผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน จำนวนทั้งสิ้น 7,879 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 275 คน และสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น เป็นการศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 275 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 100 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม เรื่องสมรรถนะหลักและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีจำนวน 68 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 17 ข้อ ด้านทักษะ จำนวน 15 ข้อ ด้านความสามารถ 15 ข้อ และด้านคุณสมบัติอื่น ๆ

จำนวน 21 ข้อ ทั้งนี้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่ต้องมีมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น สมรรถนะหลักด้านทักษะที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ทักษะการบริหารงบประมาณ สมรรถนะหลัก ด้านความสามารถจำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงาน และสมรรถนะหลักด้านคุณสมบัติอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบ 2) สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน พบว่า ในปัจจุบันปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการติดต่อประสานงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ คือ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการติดต่อประสานงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สมรรถนะที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น และสมรรถนะด้านความสามารถ คือ ความสามารถในการพัฒนาตนเอง

อมร ทองประเสริฐ (2555) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาแบบพฤติกรรมสมรรถนะและศึกษาระดับการยอมรับแบบพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ รวมถึง ศึกษาระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ทุกคน จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสำรวจระดับการยอมรับพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะและแบบประเมินระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร ซึ่งอ้างอิงจากกรอบสมรรถนะของพนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่า แบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งมีจำนวน 6 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมองภาพองค์รวมการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ และภาวะผู้นำและสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) มีจำนวน 6 สมรรถนะย่อยได้ การคิดวิเคราะห์ การบริการที่ดีการพัฒนาศักยภาพคน การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจผู้อื่น และความมั่นใจตนเอง ในภาพรวมของการยอมรับแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ พบว่ามีค่าการยอมรับเฉลี่ยร้อยละ 96.85 โดยทุกสมรรถนะย่อยได้รับการยอมรับมากกว่า ร้อยละ 80 จึงถือว่าเป็นสมรรถนะที่นำไปใช้ได้จริงและจากการประเมินระดับสมรรถนะตามหน้าที่ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด และมีความแตกต่างจากการประเมิน โดยผู้บังคับบัญชา จำนวน 9 สมรรถนะย่อย ส่วนการประเมินระดับสมรรถนะของนักบริหาร ตั้งแต่ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายถึงนักบริหารงานเทศบาล ระดับ 8 (รองปลัดเทศบาล)

พบว่า ทั้งกลุ่มสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ส่วนใหม่มีระดับสมรรถนะย่อยอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเอง กับผู้บังคับบัญชาประเมิน พบว่ามีความแตกต่างในการประเมินเพียง 1 - 2 สมรรถนะย่อยเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถ้าหากจะนำแบบประเมินสมรรถนะนี้ไปใช้จริง ควรจะมีเครื่องมือ / กระบวนการอื่นประกอบการประเมิน เพื่อให้ได้ระดับสมรรถนะที่แท้จริง และเห็นพ้องกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน และในกรณีที่ต้องคัดกรองส่วนท้องถิ่น สนใจจะนำแบบประเมินสมรรถนะนี้ไปใช้ควรจะต้องพิจารณาก่อนว่า สมรรถนะที่พัฒนาจากการวิจัยครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นหรือไม่

เขาวิน นาคอวงศ์ (2551) การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียน การศึกษาพิเศษและเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนร่วมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 621 คน และครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมในจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 629 คน ทั้ง 2 กลุ่มได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ ได้แก่ แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง 0.28 - 0.81 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการทดสอบสมมติฐาน ใช้ t - test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (rxy) (Hotelling' s T²) ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ได้ตัวบ่งชี้ ทั้งหมด 97 ตัวบ่งชี้ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสมรรถนะ การปฏิบัติงานของครูผู้สอนได้ 11 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการพัฒนาผู้เรียน ด้านความรู้ความสามารถการจัดการเรียนรู้ ด้านจรรยาบรรณ ด้านการออกแบบการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาการศึกษาพิเศษ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการพัฒนาการสอน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.30 - 0.75 องค์ประกอบทั้งหมด สามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ร้อยละ 63.12 3) ครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูผู้สอนในโรงเรียนร่วม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งหมด 10 องค์ประกอบ ยกเว้น ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน

ทวีศักดิ์ จันทรศิริ (2551) การศึกษาอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะ เพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลกุดสีน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานเทศบาลตำบลกุดสีน จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามของบุคลากรในเทศบาลตำบลกุดสีน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลกุดสีนมีระดับความสามารถอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อย สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ มีความร่วมแรงร่วมใจ การเป็น ผู้ให้บริการที่ดี ความเป็นผู้มีจริยธรรม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานของตน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน กับทุกหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร

ปัทม์ธัญ สักดา (2551) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ จะวิเคราะห์สมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับสมรรถนะ ที่มีอยู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค้ำการบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 ราย รองนายกองค้ำการบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 ราย และกลุ่มพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 60 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 93 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นทั้งประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลทั้งหมด โดยการสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารที่ดี ด้านความร่วมแรงร่วมใจ ด้านจริยธรรม ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 20 ด้าน มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมาก 2) ระดับสมรรถนะหลักที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมแรงร่วมใจ และด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะ ประจำกลุ่มงานที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านความเข้าใจระบบองค์กรและระบบราชการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน และด้านความมั่นใจในตนเอง อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่เหลือ 16 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

พิศัญญา แสงสุพิน (2553) การศึกษาครั้งนี้ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 3 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเขต 3 3) เพื่อหาสมรรถนะหลักการบริหาร

ของผู้บริหาร การศึกษาที่เป็นตัวทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 68 คน และครูผู้สอน จำนวน 214 คน รวมทั้งหมด 282 คน ในโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสร้างสมการถดถอย เพื่อพยากรณ์ตัวแปร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนผลการศึกษา 1) ผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 มีสมรรถนะ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับดังนี้ 1.1) สมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ 1.2) การทำงานเป็นทีม 1.3) การบริการที่ดี และ 1.4) การพัฒนาตนเอง 2) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) สมรรถนะหลักการบริหารที่เป็นตัวทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กมี 3 สมรรถนะ คือ 2.1) การบริการที่ดี (SERV) 2.2) การพัฒนาตนเอง (EXPE) และ 2.3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACHI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.51 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่เป็นบวกทุกค่ามีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 26.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พรพิมล ธีรานุกาพ (2553) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดที่เป็นระบบมีสูงสุดและเปลี่ยนแปลงมีต่ำสุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นโยบายด้านการฝึกอบรมมีสูงสุดในระดับสูง และนโยบายด้านปัจจัยที่มีผลต่อตนเองมีต่ำสุดในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนด้านเพศมีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 4) สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร 4 ด้าน คือ ความคิดที่เป็นระบบ การใช้กลยุทธ์ การทำงานเป็นทีมและการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร

วิไลภรณ์ แยมสวน (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย พบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้านคือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน

ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ปัทม์ณัฐ ศักดา (2551) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ จะวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับสมรรถนะ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ของนายช่างโยธา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกอง้องการบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 ราย รองนายกอง้องการบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 93 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลทั้งหมด โดยการสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษา พบว่า

- 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านจริยธรรม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 20 ด้าน มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมาก
- 2) ระดับสมรรถนะหลักที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านความเข้าใจระบบองค์กรและระบบราชการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรนและด้านความมั่นใจในตนเอง อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะ ประจำกลุ่มงานที่เหลือ 16 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ศิริรัตน์ เจือไรสง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอยักษ์ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดีตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างหน่วยงานที่สังกัด โดยรวม พบว่า พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัยมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

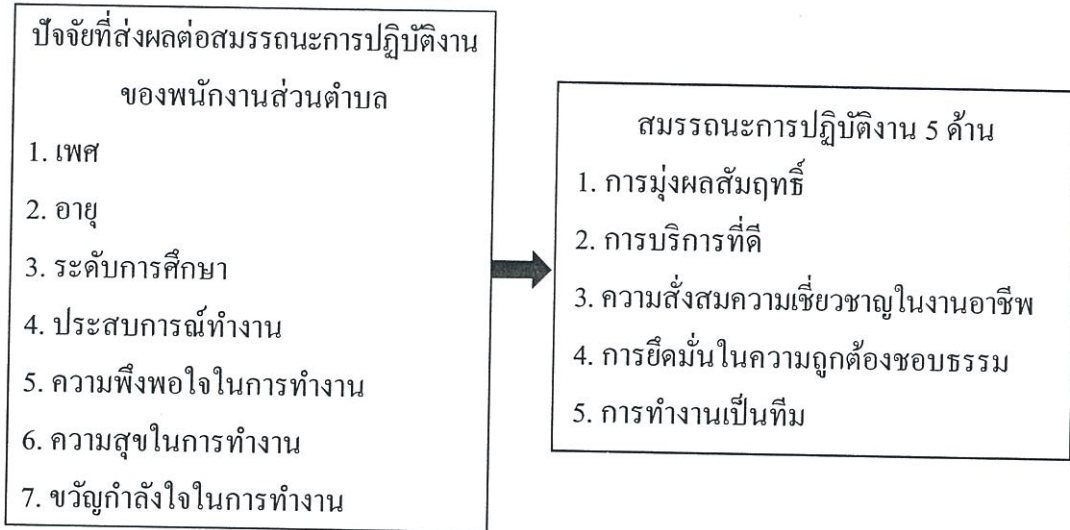
จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ได้มีการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานภายในองค์กรของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล โดยนำหลักการและแนวทางปฏิบัติงานตามหลักสมรรถนะไปปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งผลที่ได้ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สามารถตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะ ให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ และสามารถแก้ปัญหาในการขาดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเกิดแนวคิดที่จะนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยนำหลักสมรรถนะการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552 : 7)

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปรต่อเกณฑ์



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 217 คน (ข้อมูลจากสำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 141 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ (Yamane, 1973 : 727) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง = 0.05 แทนค่าในสูตร

ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{217}{1 + [217 (0.05)^2]}$$

$$= 140.68$$

$$\approx 141$$

เพื่อเป็นกระจายกลุ่มตัวอย่างและครอบคลุมทุกระดับชั้น จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มในการเลือกออกเป็นราย อบต. แล้วทำการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของประชากรแต่ละ อบต. จากนั้น จึงทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก (Lottery Method)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	องค์การบริหารส่วนตำบลวังตามัว	23	15
2	องค์การบริหารส่วนตำบลกรูคู	16	10
3	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง	26	17
4	องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	15	10
5	องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย	14	9
6	องค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย	14	9
7	องค์การบริหารส่วนตำบลอาจสามารถ	18	12
8	องค์การบริหารส่วนตำบลท่าค้อ	15	10
9	องค์การบริหารส่วนตำบลขามเฒ่า	21	14
10	องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง	15	10
11	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง	26	17
12	องค์การบริหารส่วนตำบลคำเตย	14	9
	รวม	217	141

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยนำสมรรถนะมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

5 หมายถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน มากที่สุด

4 หมายถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน มาก

3 หมายถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน ปานกลาง

2 หมายถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน น้อย

1 หมายถึง สมรรถนะการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

การสร้างและคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและคุณภาพแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. พ.ศ. 2552) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย
2. ศึกษาการสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาวิเคราะห์และพิจารณา (Index of Item Objective Congruence) : IOC) ซึ่งจะใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 117) และได้ค่า IC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.0 โดยมีผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 นายดำรงคี สิริวิชัย อิมวิเศษ น.ม. (นิติศาสตร์) ตำแหน่ง นายอำเภอเมือง นครพนม จังหวัดนครพนม ผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างเนื้อหาในงานศึกษาค้นคว้า

4.2 นายจรัส สุทธิพิศ ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการ โรงเรียนมัธยมพัชรกิติยาภา 1 นครพนม อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและความถูกต้อง ของภาษา

4.3 นางสาววันเพ็ญ ชากิจดี ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียน มหาศัยวิทยาคม อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล

5. นำแบบสอบถามแต่ละฉบับปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานส่วนตำบลนาทราย และตำบลนาราชควาย ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มประชากร จำนวน 52 คน จากนั้นนำไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อ ได้ค่าระหว่าง .231 - .875 แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach' Coefficient Alpha (1970 ; อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .82

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพิ่มเติมแก้ไขเพื่อให้สมบูรณ์และมีคุณภาพพร้อมใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถาม ด้วยตนเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับครบทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์ถูกต้องก่อนนำไปวิเคราะห์โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลมาลงรหัสแล้วทำการบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทั้ง 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา นำมาวิเคราะห์โดย การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อายุ และประสบการณ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติโดย การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้การประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดคะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137 – 143)

ระดับของสมรรถนะ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นนำแปลผล โดยหาค่าเฉลี่ยสำหรับค่าคะแนนของสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง อยู่ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง อยู่ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) แบบ (Enter) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่มีเนื้อหาเดียวกัน หรือคล้ายกันและดำเนินการแจกแจงความถี่และพรรณนาความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีความสมบูรณ์ และสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น จำนวน 141 คน จากนั้นนำมาจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์นำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ
2. ลำดับชั้นเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

N	แทน ประชากร
n	แทน กลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	แทน ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตามซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient)

R^2	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม (อำนาจการพยากรณ์ หาตัวพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ)
R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Std. Error of the Estimate	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
Y	แทน	คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม (ตัวแปรเกณฑ์) ในรูปคะแนนดิบ
b_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนตัวอย่าง
b_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)
β_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม
df	แทน	ระดับความอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean Squares)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ดังแสดงในตาราง 3 - 4

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม ดังแสดงในตารางที่ 5 - 10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 11 - 13

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 14

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ดังแสดงในตาราง 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	67	47.52
	หญิง	74	52.48
รวม		141	100
2. ระดับการศึกษา	อนุปริญญา	19	13.48
	ปริญญาตรี	67	47.52
	ปริญญาโท	55	39.01
รวม		141	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 67 คน (ร้อยละ 47.52) เพศหญิง จำนวน 74.00 คน (ร้อยละ 52.48) ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 19 คน (ร้อยละ 13.48) ปริญญาตรี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 47.52) ปริญญาโท จำนวน 55 คน (ร้อยละ 39.01)

ตารางที่ 4 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	Minimum	Maximum	\bar{X}	S.D.
1. อายุ	25.00	55.00	35.24	8.44
2. ประสบการณ์	3.00	17.00	6.52	3.50

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุโดยเฉลี่ย 35.24 ปี (S.D. = 8.44) มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ย 6.52 ปี (S.D. = 3.50)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การตั้งสมรรถนะเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 5 - 10

การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 5 - 10

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.35	0.34	มาก
2. การบริการที่ดี	3.96	0.26	มาก

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.57	0.34	มาก
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.34	0.32	มากที่สุด
5. การทำงานเป็นทีม	3.90	0.23	มาก
รวม	3.82	0.25	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ($\bar{X} = 4.34$) การบริการที่ดี ($\bar{X} = 3.96$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.90$) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 3.57$) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.35$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. มีการปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.26	0.44	ปานกลาง
2. ได้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน	2.73	0.84	ปานกลาง
3. ทำงานอย่างมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น	3.68	0.47	มาก
4. สามารถสร้างสรรค์ผลงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายได้	3.00	0.00	ปานกลาง
5. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ	4.16	0.38	มาก

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
6. ได้วางปฏิทินในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นประจำ	3.26	0.44	ปานกลาง
รวม	3.35	0.34	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ($\bar{X} = 4.16$) 4.16 ทำงานอย่างมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.68$) มีการปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.26$) ได้วางปฏิทินในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.26$) สามารถสร้างสรรค์ผลงานตามเป้าหมาย ที่ยากและท้าทายได้ ($\bar{X} = 3.00$) ได้นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.74$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการบริการที่ดี

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจที่จะศึกษาความต้องการของประชาชน	4.32	0.47	มากที่สุด
2. มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้แก่ประชาชน	3.09	0.29	ปานกลาง
3. ได้มีการติดต่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.79	0.59	มาก

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
4. มีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการความ ช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.54	มาก
5. ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการ ในงานหน้าที่ แก่ประชาชน	3.70	0.51	มาก
6. ให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความเต็มใจ	4.77	0.55	มากที่สุด
รวม	3.96	0.26	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.77$) ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ที่จะศึกษาความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.32$) มีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.08$) ได้มีการติดต่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.79$) ได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการในงานหน้าที่แก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.70$) มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 3.09$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน
 ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ในการปฏิบัติงานสามารถวางแผนกลยุทธ์ใน การพัฒนาองค์กรได้เป็นอย่างดี	3.26	0.44	ปานกลาง
2. มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพเป็นองค์รวม ในการทำงาน	3.26	0.44	ปานกลาง
3. สามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในงานเพื่อให้งาน เกิดประสิทธิภาพ	3.09	0.29	ปานกลาง
4. คิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์สื่อสาร จูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.57	0.66	มาก
5. รู้จักขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ของตนเองอยู่เสมอ	4.16	0.37	มาก
6. มีการพัฒนา ปรับปรุง ตนเองในการประยุกต์ใช้ความรู้ เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์	4.09	0.29	มาก
รวม	3.57	0.34	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ รู้จักขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.16$) มีการพัฒนาปรับปรุง ตนเองในการประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.09$) คิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์สื่อสาร จูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.57$) ในการปฏิบัติงานสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร

ได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.26$) มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพเป็นองค์รวมในการทำงาน ($\bar{x} = 3.26$) สามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.09$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน
ตำบลองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{x}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. มีความเสียสละต่องานในหน้าที่	3.71	0.46	มาก
2. ยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม ในการปฏิบัติงาน	4.23	0.42	มากที่สุด
3. ปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในงาน ของตน	4.48	0.50	มากที่สุด
4. มาปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา	4.71	0.46	มากที่สุด
5. ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม	4.48	0.50	มากที่สุด
6. เป็นผู้มีความสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	มากที่สุด
7. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.80	0.59	มาก
รวม	4.34	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เป็นผู้มีความสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 5.00$) มาปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา ($\bar{x} = 4.71$) ปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในงานของตน ($\bar{x} = 4.48$) ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 4.48$) ยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม ในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.23$) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.80$) มีความเสียสละต่องานในหน้าที่ ($\bar{x} = 3.71$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน
 ตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
 ด้านการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม	สมรรถนะ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน	4.02	0.14	มาก
2. และเพื่อนร่วมงาน ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา เมื่อเกิดปัญหาในหน่วยงาน	3.27	0.48	ปานกลาง
3. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงาน ด้วยความจริงใจ	3.52	0.57	มาก
4. มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.11	0.40	มาก
5. ในการทำงานร่วมกันมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน	4.25	0.54	มากที่สุด
6. ยอมรับบทบาทหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานทุกคน	4.25	0.52	มากที่สุด
รวม	3.90	0.23	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ในการทำงานร่วมกันมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.25$) ยอมรับบทบาทหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานทุกคน ($\bar{X} = 4.25$) มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.11$) ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.02$) รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 3.52$) และเพื่อนร่วมงาน ร่วมคิดร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.27$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 11 - 13

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย (Multiple Linear Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ โดยตัวแปรประเภทกลุ่ม (Nominal Scale) และอันดับ (Ordinal Scale) ให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy) ซึ่งทำการสมมติตัวแปรหุ่น (Dummy) เป็น 0 และ 1 และทำการกำหนดรหัสเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การกำหนดตัวแปรและรหัสตัวแปรอิสระ

ประเภทของตัวแปร	ประเภทตัวแปร	รหัสตัวแปร
Norminal / Ordinal Scale / Interval / Ratio Scale		
1. เพศ	Norminal	(X 1)
1.1 ชาย = 0		
1.2 หญิง = 1		
2. อายุ	Ratio	(X 2)
3. ระดับการศึกษา	Norminal	(X 3)
3.1 มัธยม = 12		
3.2 อนุปริญญา = 14		
3.3 ปริญญาตรี = 16		
3.4 ปริญญาโท = 18		
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน	Ratio	(X 4)
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Interval	(X 5)
6. ความสุขในการทำงาน	Interval	(X 6)
7. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	Interval	(X 7)
8. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	Interval	(Y)

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix)

ตัวแปร	X 1	X 2	X 3	X 5	X 6	X 7	X 8
1. เพศ (X 1)	1	-0.390	-0.123	-0.394	0.025	-0.355	-0.227
2. อายุ (X 2)		1	0.498	0.850	-0.714	0.543	0.720
3. ระดับการศึกษา (X 3)			1	0.501	-0.439	-0.069	0.289
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน (X 4)				1	-0.665	0.433	0.655
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X 5)					1	-0.173	-0.551
6. ความสุขในการทำงาน (X 6)						1	0.559
7. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (X 7)							1

** Correlation is Significant at the 0.01 Level (2 - tailed).

* Correlation is Significant at the 0.05 Level (2 - tailed).

จากตารางที่ 12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า ไม่มีตัวแปรพยากรณ์ ใดที่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูง เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทุกคู่มีค่าไม่เกิน 0.85 โดยตัวแปรต้นคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ อายุ (X 2) กับประสิทธิภาพในการทำงาน (X 5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.850 ดังนั้น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จึงไม่เกินข้อตกลงของการวิเคราะห์ด้วยสถิติ (Multiple Linear Regression Analysis) ($r < 0.85$) ตัวแปรทั้งหมดจึงเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะใน

การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

3. ทำการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร (Enter Multiple Linear Regression) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร (Enter Multiple Linear Regression)

ตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ	B	S.E.	Beta	t	Sig	อันดับ
1. ค่าคงที่ (Constant)	3.642	0.162		22.496	0.000	
2. เพศ (X 1)	0.066	0.014	0.134	4.707	0.000 *	4
3. อายุ (X 2)	0.018	0.002	0.613	7.802	0.000 *	1
4. ระดับการศึกษา (X 3)	0.026	0.010	0.072	2.488	0.014 *	5
5. ประสบการณ์ในการทำงาน (X 4)	0.022	0.005	0.311	4.783	0.000 *	2
6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (X 5)	0.019	0.034	0.019	0.558	0.578	
7. ความสุขในการทำงาน (X 6)	0.193	0.029	0.214	6.587	0.000 *	3
8. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (X 7)	0.048	0.024	0.064	1.999	0.048 *	6

(Constant) = 3.642, R = 0.972, R² = 0.944, F = 280.312

* หมายถึง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสุขในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.018, 0.022, - 0.193, - 0.066, 0.026 และ 0.048 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.613, 0.311, -0.214, -0.134, 0.072 และ 0.064 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 94.40 ($R^2 = 0.944$, $F = 280.312$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 5.60 อาจเป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.642 + 0.018 (\text{อายุ}) + 0.022 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + -0.193 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + -0.066 (\text{เพศ}) + 0.026 (\text{ระดับการศึกษา}) + 0.048 (\text{ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.972 + 0.613 (\text{อายุ}) + 0.311 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + -0.214 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + -0.134 (\text{เพศ}) + 0.072 (\text{ระดับการศึกษา}) + 0.064 (\text{ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน})$$

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ตำแหน่ง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผู้วิจัยได้เปิด โอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัด ซึ่งมีผู้ตอบแบบปลายเปิดจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 49.64 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (141) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว (Coding) ถ้อยคำสำคัญ จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน
ของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	
1.1 ควรมีความชัดเจนในวิธีดำเนินการในเรื่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร	15
1.2 ควรได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนในการเข้าอบรมด้านการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติ	3
2. ด้านการบริการที่ดี	
2.1 พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการพัฒนาในด้านการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน	5
2.2 ควรจัดทำผังขั้นตอนในการติดต่อราชการ หรือคู่มือบริการประชาชนตาม พรบ. อำนาจความสะดวก ฯ 2558	3
2.3 พนักงานส่วนตำบลควรช่วยประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	2
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	
3.1 พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการอบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง	10
3.2 ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็น สหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง	8
4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม	
4.1 จัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ของพนักงานส่วนตำบล	5
4.2 มีเครื่องมือตรวจสอบหรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด	3
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	
5.1 ต้องให้พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร	8

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
5.2 ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจการตัดสินใจและความอิสระในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้ในระดับพนักงานมีโอกาสได้ร่วมทำงานและร่วมระดมความคิดเห็นกันเอง	5
5.3 จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร	3
รวม	70

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานส่วนตำบลมีข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาสมรรถนะ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อให้ เกิดความชัดเจนในรายละเอียด ผู้วิจัย ได้จำแนกเป็นรายด้านและเรียงลำดับตามจำนวนข้อเสนอแนะ จากมากไปน้อย ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.1 ควรมีความชัดเจนในวิธีดำเนินการในเรื่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นอย่างไร

1.2 ควรได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนในการเข้าอบรมด้านการเพิ่มสมรรถนะ ในการปฏิบัติ

จากประเด็นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะใน การทำงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ องค์กรหรือ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องควรมีความชัดเจนในวิธีดำเนินการในเรื่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นอย่างไร ปฏิบัติเช่นไร และผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับใด หน่วยงานต้องส่งเสริมหรือ สนับสนุนให้พนักงาน ได้เข้ารับการอบรมด้านการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติ เนื่องจากพนักงาน ส่วนตำบลอาจยังไม่ทราบแนวทางในการที่ปฏิบัติที่ชัดเจน ถึงวิธีการปฏิบัติ

2. ด้านการบริการที่ดี

2.1 พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการพัฒนาในด้านการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน

2.2 ควรจัดทำผังขั้นตอนในการติดต่อราชการหรือคู่มือบริการประชาชน ตาม พรบ. อำนวยความสะดวก ฯ พ.ศ. 2558

2.3 พนักงานส่วนตำบลควรช่วยประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

จากประเด็นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการบริการที่ดี พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการพัฒนาในด้านการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน และต้นสังกัดที่ดูแล เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควร ต้องมีความชัดเจนในการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ และ หน่วยงานควรจัดทำผังขั้นตอนในการติดต่อราชการหรือคู่มือบริการประชาชนตาม พรบ. อำนวยความสะดวก ฯ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้พนักงาน และให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ และพนักงานส่วนตำบลควรช่วยประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนจะเข้ามาติดต่อราชการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอันดับแรกเนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน บางครั้งประชาชนไม่ทราบว่า จะติดต่อหน่วยงานใดก็จะเข้ามาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.1 พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการอบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง

3.2 ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็น สหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง

จากประเด็นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการอบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานส่วนตำบลไม่มีความเชี่ยวชาญในงานหรือในตำแหน่งที่ตนปฏิบัติ เนื่องจากระเบียบวิธีปฏิบัติไม่ชัดเจน และมีความยุ่งยาก บางครั้งงานที่ได้รับถ่ายโอนภารกิจมา พนักงานส่วนตำบลไม่มีความรู้จึงไม่สามารถสร้างความเชี่ยวชาญได้ และควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่มีลักษณะเป็น สหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้

4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ซอบธรรม และจริยธรรม

4.1 จัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ของพนักงานส่วนตำบล

4.2 มีเครื่องมือตรวจสอบหรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด

จากประเด็นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง

ชอบธรรม และจริยธรรมหน่วยงานต้นสังกัดควรจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่พนักงานส่วนตำบล เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และการตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งควรมีเครื่องมือตรวจสอบหรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด เนื่องจากถ้ามีเครื่องมือที่ควรตรวจสอบหรือประเมิน โดยคนนอก จะลดการปฏิบัติงานที่ขาดความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือที่เป็นเรื่องใกล้ตัวได้

5. ด้านการทำงานเป็นทีม

5.1 ต้องให้พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร

5.2 ผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจการตัดสินใจและความอิสระในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้ในระดับพนักงานมีโอกาสได้ร่วมทำงานและร่วมระดมความคิดเห็นกันเอง

5.3 จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร

จากประเด็นข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในการทำงานที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม องค์กรต้องให้พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานคิดว่าทุกคนเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นทีมเดียวกัน และผู้บังคับบัญชาควรให้อำนาจการตัดสินใจและความอิสระในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้ในระดับพนักงานมีโอกาสได้ร่วมทำงานและร่วมระดมความคิดเห็นกันเอง และควรมอบหมายงานแบบเป็นทีม อีกทั้งถึงแม้พนักงาน จะมีการทำงานเป็นทีมคืออยู่แล้วแต่สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ คือ การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร

จากคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัย สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ทั้ง 5 ด้านพนักงานส่วนตำบลควรได้รับการพัฒนาในด้านการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน และหน่วยงานควรจัดทำคู่มือบริการประชาชน ตาม พรบ. อำนวยความสะดวก ฯ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้พนักงาน และให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้สิ่งเหล่านี้ จะสามารถสะท้อนให้เห็นในด้านผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานได้ และพนักงานส่วนตำบลควรได้รับการอบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานส่วนตำบล ไม่มีความเชี่ยวชาญในงานหรือในตำแหน่งที่ตนปฏิบัติ เนื่องจากระเบียบวิธีปฏิบัติไม่ชัดเจน และมีความยุ่งยาก บางครั้งงานที่ได้รับถ่ายโอนภารกิจมา

พนักงานส่วนตำบลไม่มีความรู้จึงไม่สามารถสร้างความเชี่ยวชาญได้ อีกทั้งควรจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่พนักงานส่วนตำบล เพื่อเป็นการเพิ่มความตระหนักรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งควรมีเครื่องมือตรวจสอบหรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด เนื่องจากถ้ามีเครื่องมือที่ควรตรวจสอบ หรือประเมิน โดยคนนอกจะลด การปฏิบัติงานที่ขาดความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ และที่สำคัญองค์กร ต้องให้พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณคนเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นทีมเดียวกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
- 1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
- 1.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

2. สมมติฐานการวิจัย

- 2.1 สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
- 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 217 คน (ข้อมูลจากสำนักงานท้องถิ่นอำเภอเมืองนครพนม)
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973 : 727) ได้จำนวน 141 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด.

2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก (Lottery Method)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน นำมาวิเคราะห์โดย การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อายุ และประสบการณ์ โดยการหา ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน ต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) แบบ (Enter) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอนะ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่มีเนื้อหาเดียวกัน หรือคล้ายกันและดำเนินการแจกแจงความถี่และพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 67 คน เพศหญิง จำนวน 74 คน ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 19 คน ปริญญาตรี จำนวน 67 คน ปริญญาโท จำนวน 55 คน มีอายุโดยเฉลี่ย 35.24 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ย 6.52 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีสมรรถนะในการเป็นผู้มีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสุขในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.018, 0.022, - 0.193, - 0.066, 0.026 และ 0.048 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.613, 0.311, - 0.214, - 0.134, 0.072 และ 0.064 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การ

บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 94.40 ($R^2=0.944$ $F=280.30$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 5.60 อาจเป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.642 + 0.018 (\text{อายุ}) + 0.022 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + - 0.193 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + - 0.066 (\text{เพศ}) + 0.026 (\text{ระดับการศึกษา}) + 0.048 (\text{ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.972 + 0.613 (\text{อายุ}) + 0.311 (\text{ประสบการณ์ในการทำงาน}) + - 0.214 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + - 0.134 (\text{เพศ}) + 0.072 (\text{ระดับการศึกษา}) + 0.064 (\text{ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน})$$

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

4.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีความชัดเจนในวิธี ดำเนินการในเรื่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นอย่างไร ปฏิบัติ เช่นไร และผลสัมฤทธิ์ของงานอยู่ในระดับใด หน่วยงานต้องส่งเสริมหรือสนับสนุนให้พนักงาน ได้เข้ารับการอบรมด้านการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติ เนื่องจากพนักงานส่วนตำบลอาจยังไม่ทราบแนวทางในการที่ปฏิบัติที่ชัดเจน ถึงวิธีการปฏิบัติ

4.2 ด้านการบริการที่ดี

ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการบริการที่ดี พนักงานส่วนตำบลควรได้รับการพัฒนา ในด้านการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน และต้นสังกัดที่ดูแล เช่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรต้องมีความชัดเจนในการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ และหน่วยงานควรจัดทำผังขั้นตอนในการติดต่อราชการ หรือคู่มือบริการประชาชน ตาม พรบ. อำนวยความสะดวก ฯ 2558 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้พนักงาน และให้ประชาชน

สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ และพนักงานส่วนตำบลควรช่วยประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนจะเข้ามาติดต่อราชการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอันดับแรกเนื่องจาก อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน บางครั้งประชาชนไม่ทราบว่าจะติดต่อหน่วยงานใดก็จะเข้ามาติดต่อ ที่องค์การบริหารส่วนตำบล

4.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พนักงานส่วนตำบล ควรได้รับการอบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากในปัจจุบันพนักงาน ส่วนตำบลไม่มีความเชี่ยวชาญในงาน หรือในตำแหน่งที่ตนปฏิบัติ เนื่องจากระเบียบวิธีปฏิบัติ ไม่ชัดเจน และมีความยุ่งยาก บางครั้งงานที่ได้รับถ่ายโอนภารกิจมา พนักงานส่วนตำบลไม่มีความรู้ จึงไม่สามารถสร้างความเชี่ยวชาญได้ และควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มี ลักษณะเป็น สหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้

4.4 การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม

ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรมหน่วยงาน ต้นสังกัดควรจัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ให้แก่ พนักงานส่วนตำบล เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้อ และการตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งควรมีเครื่องมือตรวจสอบ หรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด เนื่องจากถ้ามี เครื่องมือที่ควรตรวจสอบหรือประเมิน โดยคนนอก จะลดการปฏิบัติงานที่ขาดความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือที่เป็นเรื่องใกล้ตัวได้

4.5 ด้านการทำงานเป็นทีม

ในการที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม องค์กรต้องให้พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วม ในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานคิดว่าทุกคนเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นทีม เดียวกัน และผู้บังคับบัญชา ควรให้อำนาจการตัดสินใจและความอิสระในการแสดงความคิดเห็น ของพนักงาน เพื่อให้ในระดับพนักงานมีโอกาสได้ร่วมทำงานและร่วมระดมความคิดเห็นกันเอง และควรมอบหมายงานแบบเป็นทีม อีกทั้งถึงแม้พนักงานจะมีการทำงานเป็นทีมคืออยู่แล้วแต่สิ่ง หนึ่งที่ขาดไม่ได้คือการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุก ๆ รูปแบบ ต้องมีการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ (Core Team) ใน 4 มิติ ซึ่งในแต่ละมิติ จะมีรายละเอียดในการปฏิบัติราชการให้ได้มาตรฐาน ตามแบบประเมินกำหนด ซึ่งถ้าปฏิบัติได้ตามแบบกำหนดในทุก ๆ ข้อ ก็จะสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นเอง อีกทั้งในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวบิบบและตัวกระตุ้นให้พนักงานต้องพยายาม และดึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานออกมาให้เต็มที่ เพื่อให้ได้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และคะแนนเหล่านี้จะนำไปสู่การได้เงินประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) สำหรับหน่วยงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ อีกทั้งในปัจจุบันมีการประเมินการตรวจสอบในระบบราชการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น จะต้องจัดทำคู่มือบริการประชาชน การประเมินความโปร่งใส (ITA) การประเมินการจัดบริการสาธารณะ และอีกเหตุผลหนึ่งที่น่าจะทำให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ การเข้าสู่ระบบแท่ง ซึ่งเป็นระบบของการเลื่อนขั้นของข้าราชการ ก.พ. ซึ่งในปัจจุบันพนักงานส่วนท้องถิ่นใช้ระบบการเลื่อนขั้นในระบบซี เลื่อนไหลไปตามเวลาที่รับราชการ และพนักงานจะมีความเข้าใจในการเลื่อนซีหรือเลื่อนขั้นกันอยู่แล้ว แต่เมื่อมีการปรับเปลี่ยนการเลื่อนขั้นตามระบบแท่ง ทำให้พนักงานส่วนตำบล ต้องหาความรู้และต้องปฏิบัติ งานเพื่อให้เกิดความโดดเด่นหรือให้ผลงานออกมาเด่นชัด เพราะระบบแท่งจะประเมินคนที่ผลงาน จึงน่าจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่าง โยธา อยู่ในระดับมาก รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรต่าง ๆ ที่พนักงานถือปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมที่เอื้อเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่เพิ่มสมรรถนะในการทำงาน เนื่องจากองค์กรที่ทำงานถ้ามีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี พนักงานยอมรับได้และมี

ความเข้าใจ จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รวมผู้บริหารหรือหัวหน้างานที่อาจคอยช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในการ ปฏิบัติงาน และเนื่องด้วยงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นงานที่มั่นคงไม่ว่าจะเป็นข้าราชการหรือพนักงานจ้าง เมื่อได้เข้ามาทำงานแล้ว น้อยนักที่จะ โคนใจให้ออก เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการกระบวนการในการให้ออกไม่สามารถทำได้ง่ายเหมือนระบบงานเอกชน จะต้องการตั้งกรรมการสอบวินัยต่าง ๆ จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพที่ปฏิบัติ จึงไม่มีความวิตกกังวลใด ๆ ส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะมาก

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะด้าน การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม อยู่ในระดับที่สูงที่สุดจากทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า พนักงานส่วนตำบล ปฏิบัติงานกับชุมชน พนักงานส่วนมากจะเป็นคนในชุมชน มีความสนิทและรู้จักกับประชาชนในพื้นที่ จึงบริการหรือช่วยเหลืออย่างเต็มที่ โดยไม่คิดเอาเปรียบประชาชน และอาจเป็นได้ว่าพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของท้องถิ่น จึงทำให้รักและไม่คิดจะทำให้ท้องถิ่นเกิดเรื่องที่ไม่ดี และในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีการประเมินคุณธรรมและจริยธรรม ของพนักงานกำกับไว้ จึงทำให้สมรรถนะด้านนี้อยู่ในระดับที่สูงที่สุด และสมรรถนะด้านที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า การที่จะปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พนักงานจะต้องมีความรู้และมีความเข้าใจในค่าผลสัมฤทธิ์ หรือการประเมินในแบบต่าง ๆ ก่อน แต่พนักงานส่วนตำบลยังขาดความรู้และวิธีการที่จะปฏิบัติ อีกทั้งยังไม่มีส่วนหรือหน่วยงานที่สนับสนุนอย่างจริงจังในการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ พร้อมทั้งการงานที่ได้รับการถ่ายโอนตาม พรบ.กระจายอำนาจ ๆ มีมาก แต่พนักงานส่วนท้องถิ่น ไม่มีความรู้ จึงไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ดีเท่าที่ควร และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีสมรรถนะในการเป็นผู้มีกิริยา วาจา สุภาพอ่อน โยน ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ผลการวิจัยสอดคล้องกับ รชฎา ณ น่าน (2550) ศึกษาสมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน และเพื่อศึกษาสมรรถนะที่มีอยู่ ในปัจจุบันของปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วิสัยภรณ์ แยมสวน (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย พบว่า

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้านคือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตั้งสมมติฐานเชิงวิชาชีพในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสถานักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า

เพศ มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ในการปฏิบัติบางอย่างขององค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานที่เพศต่างกัน อาจจะมีความสามารถในการปฏิบัติได้ไม่เท่ากัน และอาจประกอบด้วยพนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีระดับความคิดหรือความรู้สึกหรือความรับผิดชอบในชีวิตประจำวัน ที่ต่างกันจึงอาจทำให้สิ่งเหล่านี้ ส่งผลถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลด้วย ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พรพิมล ธีรานุภาพ (2553) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนด้านเพศ มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ (Mccomic and Ligen. 1985 : 65) กล่าวถึง องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variable) หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งปัจจัยด้านนี้ จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เพศ อายุ ความถนัด ความเชื่อ ความสนใจ ค่านิยม แรงจูงใจ ฯลฯ

อายุ มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีวุฒิภาวะหรือมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน เช่น พนักงานที่มีอายุน้อย อาจจะมีไฟหรือมีกำลังและมีอุดมการณ์ในการทำงานอย่างมาก แต่คนที่มีความอายุมาก อาจปฏิบัติงานมานานแล้ว ประสบการณ์และการเรียนรู้ และรู้วิธีการทำงานมากมาย อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ โดยตรงกับการพัฒนาการ และระดับวุฒิภาวะเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคิดและการมองปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความ

เป็นจริงมากขึ้น ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับไปตามวัย เหตุเหล่านี้อายุจึงส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ผลการวิจัยสอดคล้องกับ นนทยา สร้อยพยอม (2554 : 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ทักษะและปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า การศึกษาจะทำให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้ถูกต้องกว่า จึงเป็นเหตุให้พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ นนทยา สร้อยพยอม (2554 : 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ทักษะและปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา

ประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เมื่อประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะมีทักษะความชำนาญในงานสูงขึ้น ความคิดและการกระทำต่าง ๆ มีความรอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด ประสบการณ์จะเป็นตัวสอนคนให้รู้ถึงกระบวนการและวิธีการเอาตัวรอด หรือวิธีการที่ดีที่สุดในการทำงาน ดังนั้น ประสบการณ์ทำงานจึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ นนทยา สร้อยพยอม (2554 : 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้น มาจากความรู้ทักษะและปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เมื่อพนักงานส่วนตำบลเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว จะพึงพอใจหรือไม่พอใจก็ต้องปฏิบัติงานอยู่ดี เพราะก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงานก็ย่อมต้องยอมรับกับงานที่จะปฏิบัติ ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน จึง มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสุขในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ความมุ่งหมายหนึ่งในชีวิตของเราทุกคน คือการทำงานอย่างมีความสุข แต่สิ่งที่พบเห็นจนชินตา คือ ภาพคนทำงานที่เคร่งเครียด มีร่องรอยความกังวลอยู่บนใบหน้า คล้าย ๆ กับว่างานเป็นภารกิจหลัก ๆ ของชีวิต ที่มีน้ำหนักกระทบต่อความรู้สึกของผู้คน ทำให้รู้สึกเหนื่อย รู้สึกว่ามีปัญหาต้องคอยสะสางวิตกกังวลจนถึงขั้นเครียดและเป็นทุกข์ ความสุขเป็นพลังงานอย่างหนึ่งที่ทำให้ชีวิตของเรามีสีสัน และรู้สึกได้ถึงการถูกเติมเต็มในชีวิตในโลกของการทำงานก็เช่นเดียวกัน ชีวิตการทำงานของเราจำเป็นต้องมีความสุข เพราะนั่น เป็นการพิสูจน์ว่า ผลงานที่เราทำออกมาจะมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ความสุขทำให้เรารู้สึกว่าเราอยากจะทำงานทุกวัน และวันทำงานของเรามีคุณค่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่เรามีความยินดี และรู้สึกอยากปฏิบัติงาน โดยสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่คิดว่าสิ่งที่เราทำอยู่นั้นคืองาน แต่จะทำให้เราคิดว่าเป็นการทำในสิ่งที่เรารัก เมื่อเราได้ทำในสิ่งที่รักย่อมส่งผลให้เรามีความสุข และเมื่อเราทำอะไรด้วยความสุข เราก็จะดึงความสามารถของเราออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อทำให้งานออกมาดีและมีประสิทธิภาพเนื่องจากเราจะใส่ใจทำความสุขในการทำงาน จึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญกำลังใจในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า "ขวัญและกำลังใจในการทำงาน" คือ สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์การที่อยู่รอบตัวเขา และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น ขวัญและกำลังใจ มีผลกระทบต่องาน ผลผลิต ความกระตือรือร้น วินัย และความสำเร็จของหน่วยงานมีผลต่อความมุ่งมั่นและความเต็มใจในการทำงาน เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของตนเอง แม้ว่าขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่มอง

ไม่เห็นและวัดได้ยากแต่เราก็สามารถรู้สึกและสังเกตได้ เพราะขวัญและกำลังใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการทำงาน ไม่ว่าจะการปฏิบัติงานใด ๆ หากผู้ปฏิบัติงานได้รับขวัญและกำลังใจที่ดี จะเป็นเหมือนยาวิเศษที่เพิ่มพลังในการทำงานให้เกิดผลออกมาดีที่สุด คนที่ได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงานดี จะสามารถดึงความสามารถของตนเองออกมาปฏิบัติงานได้เต็มที่ ขวัญกำลังใจไม่ได้หมายถึงค่าตอบแทนหรือตัวเงินเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึง การได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งหากพนักงานมีขวัญและกำลังใจดีเขาจะยอมทำงาน โดยไม่เหน็ดเหนื่อย แม้คำพูดเพียงคำเดียวก็สามารถสร้างพลังในการทำงานได้เป็นอย่างดี ขวัญกำลังใจในการทำงาน จึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสอดคล้องกับ (Mccomick and Ligen. 1985 : 65) กล่าวถึง องค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Variable) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์ หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ 1) ตัวแปรทางด้านกายภาพและงาน (Phyaical Variable) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการทำงาน รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพเครื่องมือเครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2) ตัวแปรองค์กรและสังคม (Organization Social Variable) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายองค์กร ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจ และสภาพแวดล้อมในสังคม

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัด นครพนม ผู้วิจัยขอแนะนำแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ดังนี้

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีสมรรถนะในการเป็นผู้มีกิริยา วาจา สุภาพอ่อน โยน ในการปฏิบัติงานมากที่สุด และมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา การปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ดังนั้นควรดำเนินการ ดังนี้

1.1 ควรมีการส่งเสริมการปฏิบัติงานในสมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน อย่างเป็นรูปธรรม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในฐานะต้นสังกัดควรมอบหมายให้จังหวัด มีการจัดอบรมและชี้แจงวิธีการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามสมรรถนะด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นรูปแบบ เนื่องจากมีการประเมินการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการบริหารงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน แต่พนักงานส่วนตำบลไม่สามารถที่จะปฏิบัติงาน ในด้านนี้ได้อย่างจริงจัง เนื่องจากยังขาดความรู้ และไม่มีความเข้าใจในการปฏิบัติ

1.2 การสร้างเครือข่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด เพื่อ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือวิธีการปฏิบัติงาน จะสามารถช่วยเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้

1.3 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรสนับสนุนทุนวิจัยหรือทุนการศึกษา ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ของพนักงานส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน ความสุขในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการทำงาน ควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ พนักงานสามารถดึงขีด ความสามารถของตนเองออกมาในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากบุคคลมีพื้นฐานในชีวิต แตกต่างกัน ขีดความสามารถในการทำงานจึงไม่เท่ากัน ดังนั้น เมื่อปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงควรมีวิธีในการพัฒนา ดังนี้

2.1.1 ควรจัดอบรมหรือส่งเสริมให้พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสิทธิภาพทำงาน ต่างกัน ให้ได้รับความรู้และการพัฒนา สมรรถนะในการทำงานที่เท่าเทียมกัน

2.1.2 สร้างเครือข่ายองค์กรเสมือนจริงภายในจังหวัดเพื่อให้พนักงาน
ได้แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน

2.2 ควรเพิ่มความสุขในการทำงาน ของพนักงานส่วนตำบล เนื่องจาก
ความสุขในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่สะท้อนถึงผลของการทำงาน เมื่อคนเรามี
ความสุขกับการทำงานผลก็จะออกมาดี แต่ถ้าหากเราไม่มีความสุขในการทำงานก็จะทำด้วย
ความอึดอัด ส่งผลให้เราไม่ดึงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ จะทำไปพอให้เสร็จ วิธีการเพิ่ม
ความสุขในการทำงาน คือ

2.2.1 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน

2.2.2 การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

2.2.3 ยึดหลักการทำงานในองค์กรแบบมีส่วนร่วมและยึดหลักประชาธิปไตย

2.2.4 สร้างสถานที่ทำงานสะดวกสบาย เครื่องไม้เครื่องมือ ครบครัน
นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในองค์กร

2.2.5 ลดความคาดหวัง สิ่งหนึ่งที่ทำให้ชีวิตการทำงานของเราเกิดปัญหา
คือ การกดดันตัวเอง โดยที่เราไม่รู้ตัว การเป็นพนักงานที่ทำงานเก่ง ควรมาพร้อมกับสุขภาพ
และร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ด้วย ดังนั้น อย่าเพิ่มความกดดันให้กับตัวเอง เพราะมันจะทำลาย
สุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของเรา

2.3 ควรสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต
การทำงานอย่างหนึ่ง คนเราเกิดมามีความต้องการ ได้รับคำชมเชย ยกย่อง ดังเช่นความต้องการของ
มนุษย์ 5 ชั้นของ (Maslow) ซึ่งสิ่งนี้ ถือเป็น การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ เมื่อคนเรามี
ขวัญและกำลังใจ จะส่งผลให้เราดึงขีดความสามารถออกมาทำงานได้ดี วิธีการสร้างขวัญและ
กำลังใจ เช่น

2.3.1 การให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี

2.3.2 การให้ความเป็นกันเองระหว่างผู้บริหารและพนักงานด้วยกันเอง

2.3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาความสามารถหรือ
ความก้าวหน้าของพนักงาน เช่น ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ
ในสายงานให้ทุนการศึกษา ในระดับที่สูงขึ้น

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ
การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ควรดำเนินการ ดังนี้

3.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.1.1 จัดฝึกอบรมวิธีการปฏิบัติงานในการเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
 อย่างเป็นรูปธรรม

3.1.2 สนับสนุนทุนในการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ และทุนการศึกษา
 ให้พนักงานส่วนตำบลในการเพิ่มความรู้ความสามารถ

3.2 การบริการที่ดี

3.2.1 สร้างการตระหนักรู้ในงานบริการประชาชน

3.2.2 จัดตั้งศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)

3.2.3 ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

3.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.3.1 สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมในสายอาชีพของตนเอง

3.3.2 ประเมินความเชี่ยวชาญของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง

3.3.3 จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการต่อผู้บริหาร

3.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

3.4.1 ประเมินคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงาน โดยหน่วยงานนอก

3.4.2 สร้างจิตสำนึกองค์กรให้แก่พนักงาน

3.5 การทำงานเป็นทีม

3.5.1 มอบหมายงานในรูปแบบทีม

3.5.2 จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กร

4. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

4.1 ควรศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.2 ควรศึกษาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2541). เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.
กรุงเทพฯ ๑ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2552). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ ๑ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2552). คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้.
นนทบุรี : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- คณะกรรมการอุดมศึกษา, สำนักงาน. (2546). การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา. กรุงเทพฯ ๑ :
จรัสสินทวงศ์.
- จิตนา บุญบังการ. (2545). จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ ๑ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ ๑ : ก. พลพิมพ์.
- ฉลอม มาปรีดา. (2537). คุณธรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ ๑ : โอเดียนสโตร์.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2551). “การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น” ในเอกสารสอนชุดวิชาการ
บริหารราชการไทย หน่วยที่ 9 - 15 พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ๑ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เชาวนินา โควงศ์. (2551). สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ.
สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). เทคนิคการจัดทำ Job Description บนพื้นฐานของ Competency
และ KIP. กรุงเทพฯ ๑ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มาตรฐาน COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ ๑ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). การจัดการเชิงกลยุทธ์ = Strategic Management. กรุงเทพฯ ๑ :
ซี เอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีศักดิ์ จันทร์ทวี. (2551). สมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวง จังหวัด
กาฬสินธุ์ กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอเขาวงจังหวัดกาฬสินธุ์.
รายงานการศึกษาปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management) รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2543). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2548). แรงจูงใจในการทำงานสำคัญอย่างไร. กรุงเทพฯ ฯ : รวมสาส์น.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2546). ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยและต่างประเทศเปรียบเทียบ. กรุงเทพฯ ฯ : วิญญูชน.
- นนทยา สร้อยพยอม. (2554). แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐาน สำหรับผู้ใหญ่บ้านและผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บริหารราชการส่วนท้องถิ่น, สำนัก. (2537). คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล กรมการปกครอง. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.
- บุญศรี ยี่หะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเทิน มหัจฉน์. (2521). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศ มหารัตน์สกุล. (2545). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2525). คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างตามทัศนะ ของผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ ฯ : ม.ป.ท.
- ปรีชา ธรรมมา และถาวร เกิดเกียรติพงศ์. (2516). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : พิมพ์ดี.
- ประวัติอำเภอคลองลาน. (2550). [ออนไลน์]. Available. [สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2559]
<http://www.dopa.go.th>.

- ปิ่นแก้ว คักดา. (2551). สมรรถนะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชจอมเกล้าธนบุรี.
- พรพิมล ธีรานุกาพ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2538). พุทธธรรม. กรุงเทพฯ ๑ : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534. ราชกิจจานุเบกษา. (กันยายน 4 2534). เล่ม 108 ตอนที่ 156 ฉบับพิเศษ : 1.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2546). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมและสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ ๑ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ ๑ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พัชรี วรกวิน. (2522). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ ๑ : คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม.
- พัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง, สำนัก. (2553). รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ ๑ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- พิภพ วังเงิน. (2545). จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพฯ ๑ : รวมสาส์น.
- พิศิษฐ์ แสงสุพิน. (2553). สมรรถนะหลักการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิสมัย ปิโสดิการ. (2538). การบริการต่อส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ ๑ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- พิสิษฐ์ เจริญสุข. (2541). คู่มือการปฏิบัติงาน หน่วยอบรมประชาชนประจำตำบล. กรุงเทพฯ ๑ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530). พฤติกรรมองค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ ๑ : โอเดียนสโตร์.
- ไพบุลย์ เทวรักษ์ และสิริวรรณ อัสวกุล. (2527). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ ๑ : เอสดีเพรสการพิมพ์.
- เมธาวิ อุดมธรรมานุกาพ. (2547). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ๑ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวสันตุสิตมหาวิทยาลัย.

- รชฎาณ น่าน. (2550). **สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดน่าน.**
วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2548). **การปรับใช้สมรรถนะในการบริการทรัพยากรมนุษย์ เอกสาร**
ประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
กรุงเทพฯ ๑ : แอร์บอร์น พรีนส์, (65 - 81).
- วัลลภ ปิยะมโนธรรม และปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2536). **จิตสมอง.** กรุงเทพฯ ๑ : ฐานการพิมพ์.
- วิไลภรณ์ เข้มสวน. (2552). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้**
ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ศิริรัตน์ เจือไชสง. (2555). **สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การ**
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ ๑ : พัฒนาศึกษา.
- ศึกษาศิลป์ กระจ่าง. (2545). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ ๑ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- _____ (2545). **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544.** พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ ๑ : คุรุสภาลาดพร้าว.
- ศุภรัชต์ โชติญาณ. (2545). **หลักการบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ๑ : โอเดียนสโตร์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ พร้อมคณะ. (2522). **จิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพฯ ๑ : ชัยศิริการพิมพ์.
- ส่งเสริมปกครองท้องถิ่น, กรม. (2546). **พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537**
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2537. กรุงเทพฯ ๑ : โรงพิมพ์ประสานมิตร.
- สมชาติ กิจยรรพง. (2534). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า.** กรุงเทพฯ ๑ : ชีระป้อมวรรณกรรม.
- สมชาย หิรัญกิติ. (2550). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ ๑ : ชีระฟิล์ม.
- สมิต สัมภูกร. (2550). **ศิลปะการให้บริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ๑ : สายธาร.
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. (2540). **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ.** กรุงเทพฯ ๑ : ดันอ้อ แกรมมี.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์.** กรุงเทพฯ ๑ : ศิริวัฒน์
อินเตอร์พรีนส์.

- ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency - Based Learning**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์** กรุงเทพฯ ฯ : เพ็ญฟ้าพรินต์ติ้ง จำกัด.
- สุทธิพงษ์ ตันตยาพิศาลสุทธิ. (2538). **การพัฒนาวัดให้เป็นศูนย์กลางชุมชน**. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- สุทธิพร บุญส่ง. (2550). **คุณธรรมจริยธรรมกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- สุเมธ แสงนันทนวล. (2543). **แนวทางการตัวอย่างการพูดในโอกาสต่าง ๆ**. กรุงเทพฯ ฯ : บัญชีแวงค์.
- โสรัชญ์ โปธิแก้ว. (2557). **แห่งความสดใสของชีวิต**. กรุงเทพฯ ฯ : สายน้ำ.
- อมร ทองประเสริฐ. (2550). **สมรรถนะของพนักงานเทศบาลสายงานนักบริหารสังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. รายงาน การศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรุณ รัชธรรม. (2542). **การพัฒนาองค์การ: การสร้างและพัฒนากิจการเป็นทีม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนส โตร์.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). **แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง**. กรุงเทพฯ ฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์ พรินท์.
- Hurlock, E.D. (1973). **Adolescent development**. Now York : Mchgraw - Hill.
- McCormick, E.J., and Ilgen, D. (1985). **Industrial and Organization Psychology**. 3nd ed. Englewood Prentice - Hall.
- Yamane, T. (1973). **Statistic An Introduction Analysis**. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน - ส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองนครพนม อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ซึ่งมีกรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

2. ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามจากท่าน ซึ่งเป็นพนักงานส่วนตำบล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่าง ในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยจะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปเสนอในลักษณะของภาพรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงว่าเป็นข้อมูลส่วนบุคคลใด โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่จะเป็นแนวทาง

ในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

รุจิรา แสงผา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : เขียนเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ 1.1 ชาย 1.2 หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างระดับการแสดงความเห็นตามข้อมูลที่ตรงกัน
ความจริงของท่านมากที่สุด

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
2. ท่านได้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน					
3. ท่านทำงานอย่างมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น					
4. ท่านสามารถสร้างสรรค์ผลงานตามเป้าหมาย ที่ยากและท้าทายได้					
5. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
6. ท่านได้วางปฏิทินในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นประจำ					
การบริการที่ดี					
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจที่จะศึกษาความต้องการของประชาชน					
2. ท่านมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้แก่ประชาชน					
3. ท่านได้มีการติดต่อประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
4. ท่านมีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง					

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ท่านได้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการในงานหน้าที่แก่ประชาชน					
6. ท่านให้บริการประชาชนที่มาติดต่องานด้วยความเต็มใจ					
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
1. ในการปฏิบัติงานท่านสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพเป็น องค์กรรวมในการทำงาน					
3. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ					
4. ท่านคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์สื่อสาร จูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					
5. ท่านรู้จักขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ					
6. ท่านมีการพัฒนา ปรับปรุง ตนเองในการประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการให้เข้ากับการปฏิบัติงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์					
การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม					
1. ท่านมีความเสียสละต่องานในหน้าที่					
2. ท่านยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในงาน ของตน					

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ท่านมาปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา					
5. ท่านประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม					
6. ท่านเป็นผู้มีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน					
การทำงานเป็นทีม					
1. ท่านให้ความช่วยเหลือร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมคิดร่วมทำร่วมแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในหน่วยงาน					
3. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ					
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น					
5. ในการทำงานร่วมกันท่านมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านยอมรับบทบาทหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานทุกคน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ส่วนตำบล อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างระดับการแสดงความเห็นตามข้อมูลที่ตรงกัน
ความจริงของท่านมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการทำงานได้ด้วยตนเอง					
2. ท่านไม่พอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่					
3. ท่านไม่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ					
4. ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ					
5. ท่านไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วม					
6. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานทุกคนร่วมมือกันแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี					
7. ท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน					
8. สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับการทำงาน					
9. เมื่อเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน					
1. ท่านมีความสุขกับการริเริ่มงานใหม่ ๆ และมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ					
2. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานที่ทำได้มีประโยชน์					
3. ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา					
4. ถ้าในการปฏิบัติงาน ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังท่านจะรู้สึกหงุดหงิด					
5. ท่านมีความรักและความผูกพันกับงานที่ท่านทำ					
6. ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ					
7. ท่านมีความเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน					
8. ท่านภูมิใจในงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
9. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในชีวิต					
ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้ได้รับการศึกษาและทักษะเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ					
2. ผู้บังคับบัญชามีหลักการที่เหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่งด้วยพิจารณาตามความยุติธรรมไม่ลำเอียง					
3. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความยุติธรรม และเสมอภาคในการสั่งการหรือมอบหมายงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความริเริ่ม หาแนวทาง วิธีการปฏิบัติแบบ ใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ของท่านและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม กัน ไม่แบ่งฝ่าย					
6. ผู้บังคับบัญชามีความยินดีรับฟังความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านด้วยความ เต็มใจ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการให้ดียิ่งขึ้น					
7. รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นสิ่งที่ ทำให้ท่านต้องการที่จะปฏิบัติงานที่หน่วยงาน ท่านต่อไป					
8. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันที่ท่านได้รับมี ความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถ ของท่าน					
9. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้บุคลากร ในองค์กรมีการฝึกอบรมและเรียนรู้วิชา เฉพาะด้าน อย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป ที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนา
สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

.....

.....

.....

2. ด้านการบริการที่ดี

.....

.....

.....

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

.....

.....

.....

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

.....

.....

.....

5. ด้านการทำงานเป็นทีม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามใน ครั้งนี้



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์และ
นิยามศัพท์ของ การวิจัย (ค่า IOC)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	0	2	0.67
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	0	+1	2	0.67
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	+1	+1	3	1
38	+1	+1	+1	3	1
39	+1	+1	+1	3	1
40	+1	+1	+1	3	1
41	+1	+1	+1	3	1
42	+1	+1	+1	3	1
43	+1	+1	+1	3	1
44	+1	+1	+1	3	1
45	+1	+1	+1	3	1
46	+1	+1	+1	3	1
47	+1	+1	+1	3	1
48	+1	+1	+1	3	1
49	+1	+1	+1	3	1
50	+1	+1	+1	3	1
51	+1	+1	+1	3	1
52	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
53	+1	+1	+1	3	1
54	+1	+1	+1	3	1
55	+1	+1	+1	3	1
57	+1	+1	+1	3	1
57	+1	+1	+1	3	1
58	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
การมุ่งผลสัมฤทธิ์				
1	208.4184	87.1594	.8881	.8105
2	208.9433	81.9253	.7922	.8036
3	207.9929	97.6071	.3482	.8330
4	208.6738	94.6071	.3000	.8248
5	207.5177	91.4658	.4084	.8198
6	208.4184	87.1594	.8881	.8105
การบริการที่ดี				
1	207.3546	92.5162	.2080	.8228
2	208.5816	90.6308	.7040	.8173
3	207.8794	86.2639	.7271	.8103
4	207.5957	90.2568	.3994	.8187
5	207.9787	90.6210	.3869	.8192
6	206.9007	96.4044	.2538	.8316
การตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ				
1	208.4184	87.1594	.8881	.8105
2	208.4184	87.1594	.8881	.8105
3	208.5816	90.6308	.7040	.8173
4	208.0993	85.0901	.7493	.8084
5	207.5106	91.1660	.4666	.8190
6	207.5816	90.6308	.7040	.8173
การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม				
1	207.9645	90.2059	.4844	.8177
2	207.4468	96.5347	.2547	.8305
3	207.1915	88.9702	.5693	.8154

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
4	206.9645	90.2059	.4844	.8177
5	207.1915	88.4988	.6208	.8144
6	206.6738	94.6071	.3000	.8248
7	207.8723	86.2836	.7300	.8103

การทำงานเป็นทีม

1	207.6525	94.0284	.1986	.8238
2	208.4043	86.7997	.8542	.8101
3	208.1560	87.3898	.6489	.8126
4	207.5603	93.9338	.3667	.8251
5	207.4255	94.7176	.3382	.8281
6	207.4255	94.3462	.3013	.8272

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1	208.5745	79.1462	.8759	.7983
2	208.3972	98.4840	.3266	.8370
3	208.1631	104.1518	.6660	.8479
4	208.0426	93.8267	.3420	.8267
5	208.8440	103.1183	.7600	.8440
6	208.0496	95.4189	.3955	.8315
7	209.0993	101.2044	.5760	.8410
8	208.2553	95.9915	.3368	.8328
9	208.6383	107.4040	.8692	.8530

ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน

1	208.0922	92.1557	.3976	.8232
2	209.0567	94.2825	.3229	.8316
3	208.5816	90.6308	.7040	.8173
4	207.8865	92.9156	.3669	.8236

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
5	207.8014	89.3603	.4672	.8170
6	207.5957	90.3140	.5755	.8172
7	208.2908	95.3934	.3075	.8289
8	207.7021	94.7535	.3418	.8283
9	208.1915	84.2416	.7415	.8074

ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1	208.0496	89.5332	.4120	.8180
2	208.2057	88.6074	.4651	.8164
3	208.1702	84.4851	.6909	.8085
4	208.1844	93.6372	.3473	.8271
5	208.1986	89.3746	.3913	.8183
6	208.0355	85.2059	.5823	.8114
7	208.3191	97.0331	.3079	.8350
8	208.4184	90.9737	.3342	.8202
9	207.7660	89.3234	.4701	.8169

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40.0
2. N of Items = 58
3. Alpha = .824



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ รศ.รปศ ว ๐๑๔๐/๒๕๕๔

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายจรัส สุครีพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวรุจิรา แสงผา รหัสประจำตัว ๕๗๘๔๒๒๐๙๐๑๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ว ๐๓๔๐/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาววันเพ็ญ ชากิจดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวรุจิรา แสงผา รหัสประจำตัว ๕๗๘๕๖๒๐๙๐๑๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านภาษา
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕



ที่ รศ.รปศ ๐๑๔๑/๒๕๕๙

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย นางสาวรุจิรา แสงผา รหัสประจำตัว ๕๗๘๖๒๐๙๐๑๐๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติราชการของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย
บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้า
ทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย และพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลนาราชควาย เพื่อนำ
ข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทร. ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

โทรสาร ๐๔๓-๗๒๓๕๕๕

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรุจิรา แสงผา
วันเกิด	25 พฤษภาคม 2520
สถานที่เกิด	เลขที่ 180 หมู่ 2 ตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 180 หมู่ 2 ตำบลท่าค้อ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลหนองญาติ ตำบลหนองญาติ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) การบัญชี มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
พ.ศ. 2559	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม