



วษ 122067

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน
จังหวัดนครพนม



ทิววรรณ พันธุ์หมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2560
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นางสาวทิวารวรรณ พันธุ์หมุด แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)



(รองศาสตราจารย์ ดร. สุเทพ เมย์ไชสง)

กรรมการ

(ผู้แทนทรงคุณวุฒิ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัคที โพธิ์สิงห์)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธินี อัดถากร)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สนิท ติเมืองซ้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน 27 ม.ค. 2569 พ.ศ.

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน
จังหวัดนครพนม

ผู้วิจัย : ทิราวรรณ พันธุ์หมุด

ปริญญา : รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. ภักดี โพธิ์สิงห์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผศ.ดร. สุธินี อัครถาวร

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จำนวน 97 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่ง มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น วิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสุขในการทำงานความพึงพอใจในการทำงาน อายุ เพศ และตำแหน่ง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.165, 0.156, 0.134, -0.088, และ -0.020 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.184, 0.262, 0.439, -0.142, และ -0.174 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 92.80

($R^2=0.928$, $F= 163.090$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) แนวทางการพัฒนา
สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ควรดำเนินการดังนี้
1) ฝึกอบรมผู้ที่มีงาน โดเด่น 2) สนับสนุนทุนในการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ 3) สร้าง
จิตสำนึกในการบริการประชาชน 4) นำเครื่องมือใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน 5) จัดกิจกรรม
สถานสัมพันธ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE : Factors affecting job competency of community development staff in
Nakhon Phanom Province

AUTHOR : Thirawan Phanmod

DEGREE : M.P.A. (Public Administration)

ADVISORS : Asst. Prof. Pakdee Posing

Major advisor

Asst. Prof. Suthinee Atthakorn

Co-advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2017

ABSTRACT

This study aimed to 1) measure level of job competency of community development staff in NakhonPhanom Province, 2) study the factors which affect job competency of community development staff in NakhonPhanom Province, 3) study suggestions and methods to develop job competency of community development staff in NakhonPhanom Province. The sample was 97 community development staff in NakhonPhanom Province. Data was collected by using Questionnaire. Reliability of the questionnaire was 0.953. Statistics used were: frequency distributions, percentage, mean, standard deviation, correlation analysis, and multiple linear regression analysis. Qualitative data was analyzed by Content Analysis.

The results of the research revealed that 1) Level of job competency of community development staff in NakhonPhanom Province was in high level 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. Sorting the highest to the lowest mean score, there were: having faith in justice and ethic, good service, team working, accomplish the goal and having profession in career respectively 2) Factors, which affect job competency of community development staff in NakhonPhanom Province which statistically significant at 0.05 level were: enjoy working, age, gender, and work position. Unstandardized regression coefficient was 0.165, 0.156, 0.134, -0.088, and -0.020 respectively. Standardized Regression coefficient was 0.184, 0.262, 0.439, -0.142, and -0.174 respectively. The independent variable explained the variance of job competency of community development staff in NakhonPhanom Province at 92.80

percent ($R^2=0.944$, $F= 28.03$). 3) Suggestions and methods to develop job competency of community development staff in NakhonPhanom Province are 1) rewarding to distinguish performance 2) building good service mind 3) using new instrument for working 4) having activity to improve relationship



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ด้วยได้รับความอนุเคราะห์และกรุณาจากหลาย ๆ ท่านที่ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ขอบพระคุณ ผศ.ดร. สุธินี อัดถากร ที่กรุณาให้คำแนะนำจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ทิวารวรรณ พันธุ์หมุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน	8
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ	37
บริบททั่วไปของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
กรอบแนวคิดการวิจัย	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65

การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ	67
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
วัตถุประสงค์การวิจัย	84
สมมติฐานการวิจัย	85
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สรุปผลการวิจัย	86
อภิปรายผล	88
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	106
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถาม (ค่า IOC)	114
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	117
ประวัติผู้วิจัย	121

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน	69
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวม	71
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	72
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการบริการที่ดี	73
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	74
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	75
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม	76
8	การกำหนดตัวแปรและรหัสตัวแปรอิสระ	77
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix)	79
10	ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตามลำดับความสำคัญของ ตัวแปร Enter Multiple Linear Regression	80
11	จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม	81

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย	62
---	--------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
ของการวิจัย (ค่า IOC) 115
- 2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 118



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง ทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้น ๆ และเป็นเสมือนจุดแข็งหลักขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์กรปรับตัวโดยมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดคนที่มีคุณภาพ เป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานที่มุ่งความสำเร็จรวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กร คุณลักษณะของบุคลากรในภาพรวมเหล่านี้เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูง โดยเป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว แต่ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น สมรรถนะ คือ คุณลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ (ธารงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2550 : 10 - 15 ; อ้างถึงใน รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. 2548 : 31 - 35) ภาษาอังกฤษมีคำอยู่หลายคำ ได้แก่ Capability, Ability, Proficiency, Expertise, Skill, Fitness, Aptitude สมรรถนะจึงประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attributes) ที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548 : 44 - 48) ดังนั้น สมรรถนะ Competency จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) หรือความสามารถของบุคคลในองค์กรได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของ David Mc Clelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี

(Excellent Performance) ของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ (Competency) แต่บริษัทควรว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (คณัย เทียนพุด. 2546 : 55)

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิด Competency มาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซิเมนต์ไทย ไทยธนาคาร เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิด Competency ไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังเช่น กรณีของเครือปูนซิเมนต์ไทยมีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัท Hey Group เป็นที่ปรึกษาในการนำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยระยะแรกได้ทดลองนำแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency Based Human Resource Development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูงในระบบราชการไทยและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต

อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่สำคัญประการหนึ่งขึ้นอยู่กับการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามี คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ดี และจะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้นให้มีความสุข ซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (จุฑามาศ แก้วพิจิตร. 2548 : 6) คุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์ นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้บุคลากร มีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเองรวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที้องค์กรต้องการ (Bovee et. al. 1993 : 413) นั่นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อสมรรถนะ (Competency) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร กล่าวคือความประสิทธิภาพขององค์กร

ย่อมขึ้นอยู่กับสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (Person-based Competency) ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี โดยเป็นผลรวมของสมรรถนะขององค์การและสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ไม่ว่าจะเป็น สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หรือสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคคลที่ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มงาน หรือทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน จะต้องมีเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรม เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การมีจิตบริการ (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นต้น และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งหรือเรียกว่าสมรรถนะในงาน (Functional Competency) ซึ่งหมายถึงสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานในแต่ละหน้าที่ ซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานในภารกิจหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างของสมรรถนะแบบนี้ ได้แก่ การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การสื่อสารจูงใจ (Communication and Influencing) การควบคุมตนเอง (Self Control) เป็นต้น

สมรรถนะการทำงานจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) การ โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547 : 10 - 20) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยสมรรถนะจะต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและการสร้างบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางองค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากร (Physical) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นต้น

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม เป็นองค์การหนึ่งในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชนกระทรวงมหาดไทย ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครพนม หน้าที่หลักคือการสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง บำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนทั่วไป อย่างไรก็ตามเมื่อสภาพแวดล้อมของสังคมไทยและโลกเปลี่ยนแปลงไปได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างระบบงาน บทบาทหน้าที่และวิธีการบริหารจัดการ มีการปรับเปลี่ยนบทบาท ทิศทางการ

บริหารจัดการสู่มิติใหม่ที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการและปรับลดขนาดกำลังคนภาครัฐ มีผลทำให้อนาคตหน่วยงานบริการการจะต้องปรับกำลังเจ้าหน้าที่ โดยพยายามที่จะได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ มีความสามารถขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ หากได้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้มีคุณภาพจะก่อให้เกิดงานที่มีคุณค่าและมีประสิทธิผลตามมา อย่างไรก็ตามขีดความสามารถของคน หรือ เรียก สมรรถนะของคนย่อมขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะทางกายภาพ คุณลักษณะภายในจิตใจ แรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมของการทำงาน เป็นต้น ดังกล่าวย่อมเป็นผลที่ก่อให้เกิดสมรรถนะการทำงานที่ดี เช่น การบริหารงานที่โปร่งใส การมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์กร ให้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ พัฒนาความรู้ความสามารถ และการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน มีสวัสดิการ การให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม

จากลักษณะงานที่เป็นการให้บริการประชาชนทำให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมต้องรับรู้ถึงหัวใจของการบริการและสร้างความผูกพันที่เหนียวแน่นกับผู้มีส่วนได้เสียและงานที่ทำ การทำงานหรือการให้บริการที่มาจากใจ นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียแล้ว ยังสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำให้ตนเองรู้สึกผูกพันกับงานและองค์กรมากขึ้น บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความผูกพันกับงานและมีสมรรถนะการทำงานที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเขาเหล่านั้นจะตั้งใจ ททุ่มเท เวลาและความสามารถที่ตนเองมีให้กับการทำงาน ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมได้

คำถามการวิจัย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัด

นครพนม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จำนวน 97 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะจังหวัดนครพนม จำนวน 13 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 1 แห่ง และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

จำนวน 12 แห่ง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เวลาการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม 2558 รวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน

นิยามคำศัพท์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมทั้งหมด ประกอบด้วยข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานประจำ และ พนักงานจ้างเหมาบริการ

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศาลากลางชั้น 5 (หลังใหม่) ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลโดดเด่นกว่าคนอื่น ประกอบด้วย 5 ด้าน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วาง และท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก

ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผู้วิจัย ได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน
2. แนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ
3. บริบททั่วไปของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน

สมรรถนะเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั้งด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาองค์กร และนักจิตวิทยาขององค์กรเป็นอย่างมาก เบอร์กอยน์ (Burgoyne, 1989 ; อ้างถึงใน นิสตารค์ เวชยานนท์, 2549 : 33) ผลงานเรื่อง “Creating the Managerial Portfolio : Building the Competency Approaches to Management” ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นความสามารถและความเต็มใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ อันแสดงให้เห็นว่า นอกเหนือไปจากสมรรถนะเป็นมุมมองในด้านพฤติกรรมแล้ว ยังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในที่เป็นความเต็มใจที่มีต่อการทำงานเพื่อให้เกิดผลอีกด้วย

Woodruff (1991 ; อ้างถึงใน นิสตารค์ เวชยานนท์, 2549 : 35) เสนอไว้ว่า สมรรถนะมีความหมายจำแนกได้สองนัยยะ นัยยะแรก สมรรถนะเป็นความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนด และนัยยะที่สอง เป็นชุดของพฤติกรรมของบุคคลที่ถูกนำมาใช้เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุผลหรือนำไปสู่ผลงาน ความหมายของคำดังกล่าวไม่แตกต่างกันนักจากทัศนะของ โฮล์มส์ ที่ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความสามารถและศักยภาพในการทำงาน แต่ก็มิได้หมายถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานได้สำเร็จในอดีต จากนิยาม

ของโฮล์มส์นี้ การวัดสมรรถนะการทำงานของบุคคลจึงต้องวัดจากที่ผลของการปฏิบัติของบุคคลที่องค์กรคาดหวังจากเขา มิใช่วัดจากผลงานที่บุคคลนั้นทำได้จริงเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่วางไว้ (It is Not What Person actually Does, But it is About What Person is Capable of Doing It) หรือมิใช่ด้วยการอ้างอิงจากผลงานในอดีต โดยที่สมรรถนะนั้นจะต้องทำให้บุคคลสามารถผลิตผลงานที่เหนือกว่าคนอื่น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะใช้วิธีการสังเกต

ปัจจุบันองค์กรจำนวนมากได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการสรรหา คัดเลือก พัฒนาและประเมินผลงานของบุคลากรได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของตำแหน่งงานและหน่วยงานมากที่สุด

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547 : 36) กล่าวว่า การนำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรนั้น จะส่งผลทำให้องค์กรมีความได้เปรียบเชิงการพัฒนา

เจษฎา นกน้อย (2552 : 22) แสดงทัศนะว่า แนวคิดสมรรถนะนี้ยังเชื่อมโยงกับการสร้างหน่วยงานแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์กรที่ผู้บริหารทั้งหลายใฝ่ฝันที่จะสร้างขึ้นสำหรับแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะนั้น

ธีรารัง คงคาสวัสดิ์ (2548 : 25) กล่าวว่า เริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับและเขียนบทความเรื่องการทดสอบในด้านสมรรถนะหรือคุณลักษณะของคนสำคัญมากกว่า การทดสอบทางด้านสติปัญญา (Testing for Competence rather than for Intelligence) ซึ่งบทความนี้ได้ถูกตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1973 การวิจัยพบว่าคนที่คนจะทำงานแล้วมีผลงานดีหรือไม่ดี ขึ้นอยู่กับเขามีคุณลักษณะภายในเป็นอย่างไร ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมและความสำเร็จในการทำงานของคนเป็นอย่างมาก แต่จะพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงได้ไม่มากนักซึ่งอาจต้องใช้เวลา จึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของการหันมาสนใจศึกษาเรื่องสมรรถนะของคนทำให้มีการคิดต่อยอดมาถึงปัจจุบัน

1. ความหมายของสมรรถนะ

สำหรับความหมายของสมรรถนะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายนัย เช่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หรือสำนักงาน ก.พ. (2548 : 5 - 6 ; 2551 : 48) ได้กำหนดนิยามของสมรรถนะ (Competency) ว่าหมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตำแหน่งงานหนึ่ง (Job Roles) เพื่อให้เกิดความสำเร็จและงานมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น

มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ทำงานได้ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่นที่ไม่มีสมรรถนะดังกล่าวหรือกล่าวอย่างกระชับได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใด สมรรถนะหนึ่งได้ ก็จะต้องมีองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งหมายถึง สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง ทักษะด้านการค้นหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น ออดทน ซอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

อานนท์ ศักดิ์วีระชัย (2547 : 61) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าสมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้างหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548 : 27) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะใดที่อยู่ภายในบุคคล อันมีผลต่อการแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากขึ้นและได้ตั้งมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีองค์ประกอบในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ต่อการทำงานของบุคคล ให้ประสบผลสำเร็จสูง กว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจ ในกฎหมายปกครอง

2. ทักษะ (Skill) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่นทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่าน การเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน และ

3. พฤติณีสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” เช่น ใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้ว จะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

Mc Clelland (อ้างใน เจษฎา นกน้อย. 2552 : 142) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นพฤติกรรมที่สามารถใช้ทำนายความสำเร็จในการทำงานได้ดีกว่าการพิจารณาจากสถาบันการศึกษาที่จบ ระดับการศึกษา คะแนนสอบที่ได้จากสถาบันการศึกษา และคะแนนผลสอบแข่งขันเข้าทำงาน โดยอธิบายความหมายของสมรรถนะว่าเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่มีส่วนที่อยู่เหนือน้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่ใหญ่ที่สุด ที่คนส่วนใหญ่มี ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1. Social Role คือ บทบาททางสังคมซึ่งแสดงออกตามค่านิยมที่บุคคลมี
2. Self Image คือ ภาพที่บุคคลมองตัวเอง
3. Traits Personality คือ บุคลิกภาพและตัวตนที่แท้จริงของบุคคล
4. Motive คือ แรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมในแบบที่เป็น

2. ประโยชน์ของสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแผนทางการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดย นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 25 - 36) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่า core competency นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อทัศนคติของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ บุคลากร หรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือ ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรได้แก่ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ความสามารถสูงประสบการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้ นำไปใช้ในการออกแบบคำถาม หรือแบบทดสอบ ลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ช่วยลดการสูญเสียเวลา และทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยตามผู้สมัคร ไม่ทัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ได้แก่ นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map) ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพด้วยการนำเอา สมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากร ในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง คือ ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่นด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด และยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาดังคำกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่ง ๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคน ๆ นั้นทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ซื่อสัตย์สุจริต แล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่ย้ายไปมีหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้าง และยังช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ช่วยให้เราทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

5. การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างบุคลากรใหม่ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ผ่านมาที่เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อน

ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548 : 97 - 116) กล่าวไว้ ผู้ศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมิน ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

จรัมพร ประถมบุรณ์ (2548 : 23 - 35) ได้นำเสนอไว้ว่า สมรรถนะ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร สรุปได้ในประการต่าง ๆ ได้แก่

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด จะต้องพัฒนาในเรื่องใด และช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้นเพียงใด
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่บุคลากรในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลงานหลักแล้ว จะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง
5. ป้องกันไม่ให้งานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของบุคลากรขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้ง ๆ ที่บุคลากรขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าบุคลากรคนนั้นประสบความสำเร็จ เพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

6. สมรรถนะช่วยให้เกิดการหล່หลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น

เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่นเป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์ เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เชื่อว่า จะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง การคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงาน กล่าวคือ ในการคัดเลือกที่เดิมนั้นเน้นเพียงการวัดความถนัด และความรู้เฉพาะในงาน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอ ยังต้องเน้น ส่วนที่อยู่ใต้น้ำของบุคคลซึ่ง ได้แก่ ค่านิยม ทักษะคิด บุคลิกภาพ เพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์กรต้องการหรือไม่ ในด้านการพัฒนาซึ่งแต่เดิมอาจจะเน้นเพียงเรื่องความรู้ และทักษะ ก็ต้องหันมาให้ความสำคัญ กับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้น ตลอดจนต้องหาหนทางในการฝึกอบรมให้ข้าราชการ มีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่องค์กรต้องการ ส่วนการบริหารผลงานซึ่งเกี่ยวข้อง โดยตรงกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการจ่ายค่าตอบแทนซึ่งเดิมอาจเน้นเพียงผลงานที่บุคคล สามารถผลิตได้ การให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีการประเมินพฤติกรรมใน การทำงาน และจ่ายค่าตอบแทนให้สัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการทำงาน แทนที่จะเน้นที่ ผลงานเพียงอย่างเดียวจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้นอีกประการหนึ่งใน หน่วยงานที่ผลผลิตสุดท้ายเห็น ได้ไม่ชัดเจน การเพิ่มการวัดพฤติกรรมในการทำงานจะทำให้ สามารถวัดผลงาน ได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546 : 13)

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อ การบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ในวงการบริหารทรัพยากรบุคคลองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุนนอกจากนี้ยังเป็นการสร้าง มูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย ดังนั้น สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อ การบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร (อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ, 2543 : 15) ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรม องค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กร มาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์

ขององค์กร

3. เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

สรุปได้ว่าสมรรถนะได้รับการยอมรับว่าเป็นรากฐานสำคัญ (Foundation) ของความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งนอกจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างภายใน กระบวนการทำงานแล้ว องค์กรยังต้องให้ความสำคัญกับการกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในฐานะที่ทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญสูงสุดขององค์กร กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่า การบริหารเรื่องสมรรถนะนี้ เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งของการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั่นเอง

3. คุณลักษณะพื้นฐานของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993 : 33 - 49) อธิบายไว้ว่า คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic or Attribute) ที่เป็นองค์ประกอบของสมรรถนะของบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวทางการกระทำ พฤติกรรม หรือการคิด โดยที่คุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้จะแผ่ขยายไปยังสถานการณ์อื่น ๆ และคงทนอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นระยะเวลานานพอสมควร สามารถจำแนกออกได้เป็น 6 ประการดังนี้

1. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เขามีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับเพื่อทำงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อข้อมูล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจาก

การศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัยเช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่ม เป็นต้น

3. อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อาจรวมถึง ทศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) จินตภาพส่วนบุคคล (Self - Image) เป็นต้น

4. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้ผู้อื่น ในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทต่อสังคมอย่างไรบ้าง เช่น การเป็นผู้นำทีมงาน ความมีจริยธรรม เป็นต้น

5. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการแนวคิด ต่างๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง” เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล ต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

6. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานทั้งด้านใช้วัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือการใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่าง ๆ หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องทำอะไรได้บ้าง” ระดับหรือประเภทของสมรรถนะนี้เราสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและบริหารทรัพยากรบุคคล

สเปนเซอร์และสเปนเซอร์ ยังอธิบายไว้ด้วยว่า สมรรถนะในเชิงคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่กล่าวไปนั้น มีความสัมพันธ์แนบแน่นกับสมรรถนะในเชิงการปฏิบัติงาน และกระบวนการของพฤติกรรมปฏิบัติงานที่บุคลากรแสดงออกมาด้วย

McLagan (1997 : 40 - 47) ให้ความคิดเห็นต่อลักษณะของสมรรถนะในมุมมองต่าง ๆ ที่รวมทั้งมุมมองขีดความสามารถที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์เข้าด้วยกัน ดังนี้

1. สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) เป็นการแสดงถึงว่า สมรรถนะต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้ ได้แก่ งานการทำความสะอาดพื้น งานย่อยคือการเลือกไม้กวาด ซึ่งงานย่อยลงไปอีกก็จะต้องมีความสามารถในการเลือกใช้ไม้กวาดว่าจะเลือกใช้ไม้กวาดอันใดในการทำงานที่จะเกิดประโยชน์สูงสุด

2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) ลักษณะสมรรถนะที่สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้จะรวมกัน ไปสู่ผลลัพธ์ร่วมกัน

3. สมรรถนะตามผลของการกระทำ (Competency as Outputs) สมรรถนะในลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องค้นหาความต้องการของลูกจ้างทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ได้ความต้องการในการผลิตหรือบริการ จากนั้นจึงแบ่งผลที่ได้ ออกเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และสามารถกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง

4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill and Attitude) คนที่มีความเฉลียวฉลาดจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรม หรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะบ่งบอกว่าคนผู้นั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด ในส่วนของสมรรถนะในลักษณะนี้ จะต้องแยกแยะออกมาให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะ และทัศนคติอะไรบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งความสำเร็จดังกล่าวนั้น จะรวมไปถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย การค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และจะนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวกำหนดลำดับความสำคัญของการทำงานต่อไปได้

5. สมรรถนะที่แต่ละคนมีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการของสมรรถนะทางความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งเป็นความสามารถที่แท้จริงของแต่ละบุคคลที่มีอยู่แต่เป็นการยากมากที่จะยกตัวอย่างให้เห็นอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น พฤติกรรมของผู้นำจะต้องมีความสามารถในการจูงใจให้คนแสดงออกในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นคือ จะต้องแสดงพฤติกรรมที่สามารถจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตามได้ นั่นคือ ความสามารถที่ผู้นำจะต้องมี แต่อะไรคือสาเหตุพื้นฐานของพฤติกรรมนั้น ความสามารถในการฟัง ความนึกคิดความรู้ทางธุรกิจ การพูดในที่ชุมชน องค์ประกอบบางอย่างหรือความรับผิดชอบในตัวเอง

สรุปคุณลักษณะพื้นฐานของสมรรถนะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะขององค์กร (Organization Competency) ซึ่งจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะขององค์กร ซึ่งเป็นสมรรถนะโดยรวมขององค์กรที่บุคคลทุกระดับขององค์กรจะต้องมี เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร และสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (Job - related Competency) หรือเรียกว่าสมรรถนะฐานงาน (Job - based Competency or Area Competency) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติในงานที่เขามีหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจหรือพันธกิจขององค์กร เป็น

2. สมรรถนะของบุคคล (Person-based Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี โดยเป็นผลรวมของสมรรถนะขององค์กรและสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทคือ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หรือสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคคลที่ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มงาน หรือทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน จะต้องมีเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรม เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) การมีจิตบริการ (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Expertise) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นต้น และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งหรือเรียกว่าสมรรถนะในงาน (Functional Competency) ซึ่งหมายถึงสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานในแต่ละหน้าที่ ซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานในภารกิจหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างของสมรรถนะแบบนี้ได้แก่ การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การสื่อสารจูงใจ (Communication and Influencing) การควบคุมตนเอง (Self Control) เป็นต้น

4. องค์ประกอบของสมรรถนะ

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2548 : 22 - 24) ได้กำหนดสมรรถนะออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายวิชาชีพเดียวกันและต่างสายวิชาชีพ

2. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทั้งนี้ ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

2.1 ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่นทักษะในการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ ซึ่งทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำ หรือมีความต้องการอะไรในอนาคต

2.2 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป เช่น งานจัดซื้อจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่แตกต่างไปจากงานผลิต ดังนั้นทักษะที่ต้องการของคนทำงานด้านจัดซื้อได้นั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานผลิต เช่นเดียวกัน

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติทัศนคติแรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้น จะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

หลักตามแนวคิดของ Mc Clelland (ม.ป.ป. ; อ้างถึงใน เทื่อน ทองแก้ว. 2552 : 2) จำแนกองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สรุปความหมายไว้ว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไปซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน และพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ติดกันไปในชีวิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ

แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ จากนิยามข้างต้น องค์ประกอบของสมรรถนะ จำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก กลุ่มที่มองว่าสมรรถนะ คือ คุณลักษณะของความสามารถของบุคคล ในการที่จะทำงานเป็นสิ่งที่จะบอกได้ว่าทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้น ๆ ควรจะมีคุณลักษณะ ของความสามารถอย่างไร

กลุ่มที่สอง มองว่าสมรรถนะเป็นระบบที่จะมาสร้างความเชื่อมโยงระหว่าง วัตถุประสงค์ขององค์กรกับความสามารถของบุคลากรให้มาบรรจบพบกัน ซึ่งส่วนหนึ่งของ สมรรถนะก็คือ ความสามารถที่จะบอกได้ว่าต้องมีการพัฒนาบุคลากรในด้านใดบ้างในการ ที่จะทำ ให้เขามีคุณลักษณะของความสามารถที่จะไปตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ ขององค์กรได้ และ

กลุ่มที่สาม สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรใน องค์กรปฏิบัติงานโดดเด่นกว่าคนอื่น โดยบุคลากรเหล่านี้แสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังกล่าวมากกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในสถานการณ์หลากหลายและได้ผลดีกว่าบุคคลอื่น

5. ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547 : 259) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ Competencies ตามแหล่งที่มาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Personal Competencies เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬา บางคน นักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้ หรือลอกเลียนแบบได้

2. Job Competencies เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำ ทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่ง งานทางด้านวิชาการเป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Organization Competencies เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะของ องค์กรที่มีส่วนทำให้องค์การนั้น ไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้นๆ ได้ เช่น โรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นสถานศึกษามีความเชี่ยวชาญด้านการสอนวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

ร่างศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548 : 28 - 34) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. แบบที่ 1 แบ่ง สมรรถนะออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.1 Core Competency หมายถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะพื้นฐานที่เป็นหลักที่ทุกตำแหน่งงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็ฝ่ายหรือแผนกใดจะต้องมี หรือ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า Core Competency นี้ถือเป็น “คุณสมบัติร่วม” ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมี ซึ่ง Core Competency ขององค์กรหนึ่งอาจจะไม่เหมือนกับอีกองค์กรหนึ่งก็ได้ หรืออีกนัยหนึ่ง Core Competency ก็คือ ส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร หรือ Corporate Culture

1.2 Social Competency หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะ ที่เน้นในเรื่องของการทำงานร่วมกันเพื่อการประสานงานกันด้วยดี ซึ่งสมรรถนะด้านนี้จะมุ่งความสัมพันธ์ของคนในองค์กรให้ทำงานด้วยกันอย่างราบรื่น เช่น การติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

1.3 Personal Competency หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถพิเศษที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จได้ดีเป็นพิเศษ เช่น คนที่เคยทำงานด้านสื่อสารมวลชนมาก่อนจะมีสายสัมพันธ์ที่ดีมากกับสื่อมวลชนมีเพื่อนฝูงในวงการอยู่มาก แล้วเข้ามาทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดของเรา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับบริษัทที่จำเป็นต้องชี้แจงผ่านสื่อมวลชน เขาสามารถเชิญสื่อแทบทุกสื่อมาทำข่าวได้ ทั้ง ๆ ที่เขาไม่ได้มีหน้าที่โดยตรงก็ตาม ในบางองค์กรอาจจะมีการกำหนด Personal Competency ที่ควรจะมีในงานพื้นฐานด้วย เพราะมองว่ามีส่วนช่วยเหลือให้งานสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

1.4 Leadership Competency หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะ ที่พูดถึงการเป็น ผู้นำ โดยทั่วไปมักเป็นสมรรถนะที่กำหนดสำหรับคนที่จะต้องไปรับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน ว่าจะต้องมีคุณสมบัติอย่างไรบ้างในตำแหน่งนั้น ๆ เช่น การวางแผน การนำเสนอ เป็นต้น

1.5 Functional Competency หมายถึง คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งที่ควรจะมีในตำแหน่งนั้น ๆ โดยกำหนดว่าผู้ที่ทำงานในตำแหน่งนั้นควรมีสมรรถนะใดที่สำคัญ เช่นความคิดสร้างสรรค์ การเจรจาต่อรอง เป็นต้น

2. แบบที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 Core Competency

2.2 Professional Competency ความหมายเดียวกันกับ Functional Competency ในแบบที่ 1

2.3 Critical Competency ความหมายใกล้เคียงกับ Personal Competency ข้างต้น คือเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวที่จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น หรือทำงานได้เป็นพิเศษเหนือกว่าคนอื่น

3. แบบที่ 3 แบ่งออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

3.1 Core Competency

3.2 Job Competency หรือ Functional Competency หรือ Professional Competency

3.3 Personal Competency

ซึ่งสามารถได้สรุปประเภทของสมรรถนะได้ดังนี้ Core Competency, Functional/Professional /Technical/Job Competency, Personal/Individual Competency, Leadership/Managerial Competency

อากรณ ภู่วิทยพันธ์ (2548 : 200) ได้แบ่งกลุ่มของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Core Competency เป็นความสามารถหลักสำหรับพนักงานทุกระดับทุกตำแหน่งงาน
2. Managerial Competency เป็นความสามารถด้านบริหารจัดการ สำหรับระดับบริหารและระดับพนักงานในบางตำแหน่ง
3. Technical Competency เป็นความสามารถในด้านเทคนิคเฉพาะแต่ละตำแหน่งงาน

ส่วนสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2554) ได้กำหนดประเภทของสมรรถนะสรุปได้ ดังนี้

1. สมรรถนะทั่วไป (General Competencies) จะสะท้อนความเป็นตัวบุคคลเกี่ยวกับความรู้ และทางสังคมเช่น ความรู้ ความสามารถในการสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ และคำนึงถึงผลลัพธ์ เป็นต้น มีกำหนดไว้ในกลุ่มอาชีพบริหารจัดการ และกลุ่มวิชาชีพ

2. สมรรถนะทางเทคนิค (Technical Competencies) เป็นการกำหนดสมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งที่ได้จากการวิเคราะห์ในตำแหน่งนั้น ๆ

ประเภทสมรรถนะของส่วนราชการไทย แบ่งเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย (จรัมพร ประถมบุรณ์. 2548 : 25 - 35)

1. สมรรถนะขององค์กร (Organization Competencies) เป็นความสามารถที่จะต้องเป็น ต้องมีและต้องทำ โดยสำนักงานศาลปกครองกำหนดความสามารถหลักไว้ว่าเป็นองค์กรมืออาชีพในการสนับสนุนการพิจารณาคดีปกครองอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในหลักกฎหมายปกครอง มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ เข้าถึงประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นองค์กรนำในการส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีในสังคมไทย

2. สมรรถนะหลักของข้าราชการ (Core Competencies) เป็นสมรรถนะของข้าราชการทุกคนที่จำเป็นต้องมี ต้องเป็นและต้องทำเพื่อให้สมรรถนะของสำนักงานบรรลุไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ เช่น เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจหลักกฎหมายปกครอง ต้องใฝ่รู้พัฒนาตนเองเพื่อทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในหลักกฎหมายปกครองซึ่งเป็นสมรรถนะขององค์กร

3. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) เป็นสมรรถนะของข้าราชการที่ต้องมี ต้องเป็น และต้องทำในแต่ละกลุ่มงานหรือตำแหน่งงาน โดยในบางกลุ่มงานหรือตำแหน่งอาจแบ่งรายละเอียดออกเป็นสมรรถนะร่วมของกลุ่มงาน และสมรรถนะเฉพาะของกลุ่มงานในแต่ละด้านลงไปอีกตามความจำเป็นของแต่ละลักษณะงาน เช่น กลุ่มงานบุคลากรคดีที่มีชื่อตำแหน่งเหมือนกัน แต่รับผิดชอบงานไม่เหมือนกัน เช่น บุคลากรคดีที่ทำงานประจำองค์คณะกับบุคลากรคดีที่ทำงานวิจัยต้องมีสมรรถนะร่วมที่เหมือนกัน คือ ต้องมีความสามารถเกี่ยวกับคดีปกครองเหมือนกัน และมีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน บุคลากรคดีประจำองค์คณะต้องเน้นทักษะการจัดการทำสำนวนเป็นพิเศษ ส่วนบุคลากรคดีที่ทำงานวิจัยก็จะเน้นทักษะเทคนิคการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย เป็นต้น

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548 : 11 - 16) ได้ทำการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ (31 มกราคม 2548) และทำการการวิเคราะห์ข้อมูลจากจัดทำเป็น โมเดล สมรรถนะสำหรับราชการพลเรือนไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ต้นแบบสมรรถนะประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
- 1.2 การบริการที่ดี (Service Mind)
- 1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- 1.4 จริยธรรม (Integrity)
- 1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะ กำหนดให้แต่ละกลุ่มงานมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานมีทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกัน คือ

- 2.1 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- 2.2 การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking)
- 2.3 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring and Developing Others)
- 2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable)
- 2.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking)
- 2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
- 2.7 ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding)
- 2.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
- 2.9 การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness)
- 2.10 ความถูกต้องของงาน (Concern for Order)
- 2.11 ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence)
- 2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility)
- 2.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication and Influencing)
- 2.14 สภาวะผู้นำ (Leadership)
- 2.15 คุณทริยภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality)
- 2.16 วิสัยทัศน์ (Visioning)
- 2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- 2.18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership)
- 2.19 การควบคุมตนเอง (Self Control)

2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)

กระทรวงกลาโหม (2554 : 1 - 10) ได้ระบุสมรรถนะการทำงานโดยออกแบบการประเมินในคำอธิบายรายการประเมินพฤติกรรมการทำงาน (สมรรถนะ) ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยาก และท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

ระดับที่ 0 = ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 = แสดงความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี

1 พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง

2. พยายามปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

3. มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน

4. แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือ

ขอคำแนะนำอย่างกระตือรือร้น

5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า

หรือหย่อน ประสิทธิภาพในงาน

ระดับที่ 2 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตาม

เป้าหมายที่วางไว้

1. กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี

2. ติดตามและประเมินผลงานของตน โดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน

3. ทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

4. มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้

งานที่มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงาน

เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพมากขึ้น

มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น

2. เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมี
ประสิทธิภาพ มากกว่าเดิม

ระดับที่ 4 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้ง
พัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน

1. กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยากเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี
กว่าเดิม อย่างเห็นได้ชัด

2. พัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือ
แตกต่าง อย่างไม่มีใครผู้ใดทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจ
จะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

1. ตัดสินใจได้ โดยวิเคราะห์ผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการ
เพื่อให้ ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2. บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์
สูงสุด ต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

2. บริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการ
ให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับที่ 0 = ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 = สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้ด้วยความเต็มใจ

1. การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ

2. ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ

3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอน
งานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่

4. ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้
ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ

1. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่
ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ

2. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการ
ให้บริการ ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง
 แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

1. ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
2. ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการที่กำลังให้บริการอยู่ซึ่งเป็น
 ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
3. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์
 สูงสุด

ระดับที่ 4 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตาม
 ความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

1. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการ
 ได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความ
 จำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ระดับที่ 5 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์
 อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

1. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยน
 วิธี หรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
2. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการ ไร้กังวล
3. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการ
 ต้องการให้สอดคล้อง กับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของ
 ผู้รับบริการ

3. การตั้งสมรรถนะเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ ตั้งสม
 รรถนะความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนา
 ตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับ
 การปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ระดับที่ 0 = ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 = แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพ
 ของตนหรือ ที่เกี่ยวข้อง

1. ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

2. พัฒนาความรู้ความสามารถของคนที่ดียิ่งขึ้น

3. ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ

ระดับที่ 2 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน

1. รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตน

2. รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 3 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

1. สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

2. สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

ระดับที่ 4 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ได้แก่

1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง

2. สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

ระดับที่ 5 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ

1. สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา

2. บริหารจัดการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการในงานอย่างต่อเนื่อง

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาคีรีแห่งความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 0 = ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 = มีความสุจริต

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัยข้าราชการ

2. แสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ระดับที่ 2 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้

1. รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้

2. แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นข้าราชการ

ระดับที่ 3 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ

1. ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดชอบและรับผิดชอบ

2. เสียดสีความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

ระดับที่ 4 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง

1. ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก

2. กล่าวตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

ระดับที่ 5 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม

ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ใน

สถานการณ์ ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะ หัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ระดับที่ 0 = ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน

ระดับที่ 1 = ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ

1. สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตน ได้รับ

มอบหมาย

2. รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของทีม

3. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม

ระดับที่ 2 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับ

เพื่อนร่วมงาน

1. สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่ม ได้ดี

2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี

3. กล่าวถึงเพื่อร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นใน

ศักยภาพของ เพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ระดับที่ 3 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของ

สมาชิกในทีม

1. รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น

2. ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อน

ร่วมทีม

3. ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการ

ทำงาน ร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วม

ทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

1. ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ

2. ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ

3. รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ

ให้งานสำเร็จ

ระดับที่ 5 = แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจ

ให้ได้ผลสำเร็จ

1. เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบ

ส่วนตน

2. คลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม

3. ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติการกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะการทำงานพบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะในตัวบุคคลที่เหมาะสมกับการนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้คือ กรอบแนวคิดของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (2548 : 11 - 16) และกระทรวงกลาโหม (2554 : 1 - 10) ผู้วิจัยสังเคราะห์สมรรถนะการทำงานซึ่งเป็นประเด็นเกี่ยวกับคุณลักษณะทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Attributes) ต่อการทำงาน ของบุคคล ให้ประสบผลสำเร็จสูง กว่ามาตรฐานทั่วไปซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือ เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์ วัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการ ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วาง และท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน
2. การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนา ตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการ ปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ
5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วน หนึ่งของทีม หน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะ หัวหน้าที่ทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

6. แนวทางการวัดและการประเมินสมรรถนะ

แนวทางการวัดหรือประเมินสมรรถนะนั้น ในแวดวงวิชาการและการบริหาร พบว่า มีข้อเสนอไว้อย่างหลากหลาย แตกต่างกันไปบ้างตามแนวทางหรือวิธีการนำไปประยุกต์ใช้งาน ดังต่อไปนี้

อรพินทร์ ชูชม (2542 : 2) สำหรับการประเมินความเชื่อมั่นของเครื่องมือนี้ ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลที่ได้จากการวัด เมื่อมีการกระทำซ้ำ ๆ การหาความเชื่อมั่นมีหลายวิธี ได้แก่ วิธีการสอบซ้ำ วิธีการใช้เครื่องมือวัดที่คู่ขนาน วิธีการหาความเชื่อมั่นแบบคงที่ภายใน วิธีการแบ่งครึ่ง การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้จัดตัวแปร โดยการรวมตัวแปรจำนวนมากเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้ชุดตัวแปรขนาดเล็กกลางที่เรียกว่าองค์ประกอบ การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นการออกแบบเพื่อระบุองค์ประกอบ (Factor) หรือมิติ (Dimension) ที่อยู่ภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรที่สังเกตได้ คือ

- 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เป็นการวิเคราะห์เพื่อลดจำนวนตัวแปร ให้น้อยลง โดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือความสัมพันธ์ (Communalities) ระหว่างตัวแปร เป็นฐานในการเปลี่ยนสภาพตัวแปรหลายตัวให้มารวมกันเป็นปัจจัยไม่กี่ปัจจัย
- 2) การยืนยันทดสอบความถูกต้องของมาตรวัด (Confirmatory Factor Analysis) เป็นการทดสอบองค์ประกอบที่กำหนดไว้แล้ว ตามทฤษฎีเป็นการทดสอบทฤษฎี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : 45 - 60) ได้นำเสนอแนวทางการวัดและประเมินสมรรถนะ โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม ได้แก่

1. วิธีทดสอบผลงาน (Tests of Performance) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can Do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมอง โดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial Ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไกและแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกต (Behavior Observations) เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่จะวัดจากการสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย เนื่องจากสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้น การวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการ ที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้องกล่าวคือ

2.1 ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา

2.2 ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรม

ของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ นั่นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินสมรรถนะของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ๆ ของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับสมรรถนะที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับสมรรถนะที่ได้รับการประเมิน

3. วิธีการประเมินตนเอง (Self Reports) เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะที่ผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

ประมา ศาสตราจารย์ (2550 : 1 - 3) ได้กล่าวว่า เครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่สำคัญของเครื่องมือในการวัด คือ ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ความเที่ยงตรง หมายถึง การวัดในสิ่งที่ต้องการวัดให้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ตรงประเด็นมากที่สุด ความเชื่อมั่น หมายถึง ผลของสิ่งที่ต้องการวัด ถ้าวัดซ้ำ ๆ ควรจะอยู่ในตำแหน่งเดียวกันทุกครั้ง ความเที่ยงตรงของการวัดขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการวัดเป็นสิ่งสำคัญ และการวัดที่เริ่มต้น จากการเขียนพฤติกรรมที่ชัดเจนยังไม่เพียงพอที่จะบอกความเที่ยงตรงได้ แต่การใช้วิธีศึกษาจากแหล่งข้อมูลร่วมด้วยจะช่วยให้แปลผลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นการสร้างเครื่องมือจึงต้องมีทั้งความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นการประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ส่วนใหญ่เป็นการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เป็นจุดเริ่มต้นในการวัด ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หมายถึง การเลือกคำถามที่สามารถใช้เป็นดัชนีที่ดีได้ ไม่ต้องทดสอบทางสถิติ เพียงแต่เชื่อว่า คำถามที่สร้างขึ้นมานั้นเป็นตัวแทนของคำถามทั้งหมดได้ (Universal of Question) วิธีที่นิยมในการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา คือ การให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่ามีความชัดเจนและเป็นไปได้ หรือไม่ที่จะใช้เป็นแบบประเมิน นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบความชัดเจนเชิงภาษา (Formal Test of Linguistic) ซึ่งการตรวจสอบความเที่ยงตรงสามารถ

วิเคราะห์ออกมาเป็นตัวเลขได้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม

ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2554 : 16 - 18) ได้กล่าวถึงการวัดและประเมิน Competency แบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม คือ

1. Tests of Performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้งานใจของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Apatial Ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไกและแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่จะวัดจากการสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3. Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทักษะคติ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิดและทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะที่ผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

เนื่องจาก Competency เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้น การวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง กล่าวคือ

1. ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา
2. ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูก

ประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ นั่นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมิน Competency

ของข้าราชการ โดยผู้บังคับบัญชาจะทาคความเข้าใจกับความหมายและระดับของ Competency ที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ๆ ของข้าราชการผู้นั้นสอดคล้องกับระดับ Competency ที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะ ๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานะยืนยันในกรณีที่ถูกประเมินไม่เห็นด้วยกับระดับ Competency ที่ได้รับการประเมิน

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการ หรือใช้เครื่องมือบางชนิด เพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล
2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ
 - 2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task Performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ
 - 2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น
 - 2.3 ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด
 - 2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้
 - 2.5 360 Degree Feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่มีข้อสังเกตดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อยๆ

ทางเลือกของการประเมิน Competency หากไม่ประเมิน Competency ด้วยการสังเกต จะสามารถประเมินด้วยวิธีใดได้บ้าง ทางเลือกคือ การจำแนกพฤติกรรมในแต่ละระดับ Competency ออกเป็นข้อ ๆ แล้วให้ผู้บังคับบัญชาตอบว่า ข้าราชการที่ถูกระเมินมีพฤติกรรมแบบนั้นน้อย ปานกลางหรือมาก ซึ่งเป็นวิธีการที่ทำให้แบบประเมินมีความยาวมากขึ้น นอกจากนี้ อาจมีความยุ่งยากในการวิเคราะห์คะแนน และมีค่าใช้จ่ายในการจ้างออกแบบเพิ่มขึ้น ที่สำคัญไม่ว่าจะประเมินแบบใด ถ้าผู้ประเมิน ไม่ได้ประเมินอย่างตรงไปตรงมาผลการประเมินก็จะไม่เที่ยงตรงอยู่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร โดยทั่วไปส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณภาพของคนในองค์กรให้มีลักษณะของการทำงานแบบมืออาชีพ และมุ่งเน้นถึงเป้าประสงค์ขององค์กรขอบข่ายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงทำให้ความสำคัญกับวิธีการหลักที่จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่โดดเด่น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 81 - 85) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคลเป็นลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็น โครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้การแสดงออกลักษณะนิสัยแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับการงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจเป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะกับการงานจำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานแตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้นงาน บางอย่างจึงต้องบอกจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ที่มีผลต่อการแสดง พฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วยสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงานที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าวมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงาน มีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่นความสะดวกสบายทาง คมนาคมการป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร

2.2.1 ลักษณะขององค์กรเป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงาน ราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็น โรงงาน ก็หวังเรื่องรายได้ เป็นต้น

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชาเป็นการพิจารณาสายงาน ลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องมือจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่

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

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

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

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา (Education) หมายถึง การจัดส่งผู้ปฏิบัติงาน พนักงาน เข้ารับการศึกษเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษาในระดับและหลักสูตรการศึกษาต่าง ๆ รูปแบบที่สำคัญของการศึกษา ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

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

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรม (Training) หมายถึงการจัดให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติม ได้ฝึกฝนทักษะ และปรับทัศนคติในหลักสูตรต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้กำหนดขึ้น โดยเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมกับงาน

กล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดจากปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร โดยจะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสิ่งที่ทำภายในสังคมที่เน้นองค์ความรู้ (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 ทักษะสูง ไปสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะจนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผลสำเร็จ ดังนั้นการเลือกวิธีการและเทคนิคการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการพัฒนา จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะได้ดี และรวดเร็วขึ้น

นันทยา สร้อยพยอม (2554 : 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ ทักษะ และปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

1. อายุ อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและ ระดับวุฒิภาวะเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคิดและการมองปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับไปตามวัย
2. ประสบการณ์การทำงาน เมื่อประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะมีทักษะความชำนาญในงานสูงขึ้นความคิดและการกระทำต่าง ๆ มีความรอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด
3. ระดับการศึกษา การศึกษาจะทำให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล และมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องกว่า

4. การได้รับการฝึกอบรม การอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากร โดยการพัฒนาความคิด การกระทำ ความรู้และความชำนาญการได้รับการอบรมเพิ่มเติมจะเป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถเชิงวิชาการของบุคคล จะช่วยให้บุคคลที่มีประสบการณ์น้อยในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันและเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมแต่ละบุคคลแตกต่างกันด้วยส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคคล

Mccomic and Ilgen (1985 : 65) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variable) หมายถึงลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เพศ อายุ ความถนัด ความเชื่อ ความสนใจ ค่านิยม แรงจูงใจ ฯลฯ

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Variable) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์ หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภทคือ

2.1 ตัวแปรทางด้านกายภาพและงาน (Phyaical Variable) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการทำงาน รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพเครื่องมือเครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรองค์กรและสังคม (Organization Social Variable) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายองค์กร ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจ และสภาพแวดล้อมในสังคม

บริบททั่วไปของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

1. ความเป็นมาของกรมการพัฒนาชุมชน

กรมการพัฒนาชุมชน จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ฉบับที่ 10 (ฉบับพิเศษ) เล่มที่ 79 ตอนที่ 89 พ.ศ. 2505 โดยแยกจากส่วนพัฒนาการท้องถิ่นกรมมหาดไทย นับตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2505 ซึ่งได้โอนกิจการบริหารของส่วนพัฒนาการท้องถิ่นของกรมมหาดไทย (เดิม) เป็นกิจการบริหารของกรมการพัฒนาชุมชน ส่วนกิจการ

บริหารกรมมหาดไทยได้โอนเป็นกิจการบริหารของกรมการปกครอง ตามพระราชบัญญัติการโอนกิจการบริหารของกระทรวงมหาดไทย ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2505 เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชนบทอย่างต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา 46 ปี ด้วยวิธีการส่งเสริมสนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมและเรียนรู้ร่วมกันในการจัดการการพัฒนา และแก้ไขปัญหาของชุมชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น มีทัศนคติที่ดี ในการร่วมมือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน รู้จักสิทธิ หน้าที่ และปกครองตนเองได้ตามวิถีทางในระบอบประชาธิปไตย ช่วงเวลาที่ผ่านมารกรมการพัฒนาชุมชนได้ทุ่มเทกำลังเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ทั้งในด้านการบริหารจัดการชุมชน เศรษฐกิจชุมชน และสารสนเทศชุมชน เพื่อให้เป็นฐานรากที่เข้มแข็ง มีความพร้อมในการพัฒนาสังคม และประเทศ มีพัฒนาการเป็นข้าราชการหลัก ทำงานร่วมกับประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เพื่อสร้างพลังชุมชน และใช้พลังชุมชน ในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง พึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

กฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552 กำหนดให้กรมการพัฒนาชุมชน มีภารกิจสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มั่นคง และมีเสถียรภาพสนับสนุนให้มีการจัดทำและใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้เป็นชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยมีอำนาจหน้าที่

1. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ และแนวทางในการพัฒนาชุมชนระดับชาติ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐ เอกชน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการพัฒนาชุมชน ได้ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความสามารถและความเข้มแข็งของชุมชน
2. จัดทำและพัฒนาระบบมาตรฐานการพัฒนาชุมชน เพื่อให้เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินความก้าวหน้าและมาตรฐานการพัฒนาของชุมชน
3. พัฒนาระบบและกลไกในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การจัดการความรู้ การอาชีพ การออม และการบริหารจัดการเงินทุนของชุมชน เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถของประชาชน ชุมชน ผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน
4. สนับสนุนและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศชุมชน ส่งเสริมการใช้ประโยชน์และการใช้บริการข้อมูลสารสนเทศชุมชน เพื่อใช้ในการวางแผนบริหารการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา และสร้างองค์ความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาชุมชน และการจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน

6. ฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชน องค์กร ชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งให้ความร่วมมือทางวิชาการด้านการพัฒนาชุมชนแก่หน่วยงานทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ

7. ปฏิบัติราชการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายการแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 ให้แบ่งส่วนราชการกรมการพัฒนาชุมชน ดังนี้

7.1 ราชการบริหารส่วนกลาง แบ่งออกเป็น

7.1.1 สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน

7.1.2 สำนักพัฒนาทุนและองค์การการเงินชุมชน

7.1.3 สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน

7.1.4 สถาบันการพัฒนาชุมชน

7.1.5 ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน

7.1.6 สำนักงานเลขานุการกรม

7.1.7 กองการเจ้าหน้าที่

7.1.8 กองคลัง

7.1.9 กองแผนงาน

7.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น

7.2.1 สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด 78 จังหวัด

7.2.2 สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด มีภารกิจในการส่งเสริม

กระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการกำหนดนโยบาย แนวทาง แผน และมาตรการในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนฝึกอบรมและพัฒนาผู้นำชุมชน องค์กรชุมชน และ เครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งของชุมชนฐานราก โดยมี สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมเป็นหน่วยงานหลักทำหน้าที่ขับเคลื่อนการทำงาน ในระดับพื้นที่ให้ภารกิจขององค์กรบรรลุผล และมีหน่วยสนับสนุนเงิน นโยบายระดับภูมิภาค ได้แก่ “เขตตรวจราชการ” ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการทำงานของสำนักงานพัฒนาชุมชน

จังหวัดและจังหวัดนครพนม ทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย และในด้านวิชาการภายใต้การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการแปลงแผนหรือนโยบายไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงจัดให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้การตรวจราชการเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่ง ในการบริหารราชการแผ่นดินที่จะทำให้ราชการหรือการจัดการจัดการกิจของหน่วยงานภาครัฐ เป็นไปตามเป้าหมายและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ อันเกิดจากการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน สมควรปรับปรุงระเบียบกรมการพัฒนาชุมชนว่าด้วยการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมการพัฒนาชุมชน เพื่อให้การตรวจราชการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการปฏิบัติราชการหรือการจัดการกิจยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (กรมการพัฒนาชุมชน : 2554) ซึ่ง มีพันธกิจ หน้าที่ตามกฎหมาย ดังนี้

2. พันธกิจ หน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

2.1 จัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับพื้นที่

2.2 บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมฯ และบริหารการพัฒนาอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด ตลอดจนบูรณาการแผนงานและการทำงานให้เป็นไปตามนโยบาย / ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวง กรม กลุ่มจังหวัด / จังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2.3 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเนื้อหา รูปแบบและวิธีการพัฒนาชุมชนเฉพาะพื้นที่ เพื่อให้ได้องค์ความรู้และรูปแบบ / วิธีการทำงานพัฒนาชุมชน ที่เหมาะสมกับสภาพการณ์

2.4 สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำในการพัฒนาศักยภาพชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่ม/องค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์ความรู้การจัดการชุมชนในการบริหารจัดการชุมชน การจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน / แผนชุมชน การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนามาตรฐานการพัฒนาชุมชน การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ การส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ การส่งเสริมและพัฒนาทุนชุมชน / กองทุนชุมชน / องค์กรการเงินชุมชน ทั้งทางด้านวิชาการ / เครื่องมือการทำงาน และการปฏิบัติงานแก่อำเภอ หน่วยงาน/ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนา รูปแบบ วิธีการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชน และบริหารจัดการการจัดเก็บและใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด

2.6 นิเทศ ติดตาม วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า และ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน/โครงการของกรมฯ และประเมิน สถานการณ์แวดล้อม เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงงานและระบบงานพัฒนาชุมชนของกรมฯ

2.7 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่งานพัฒนาชุมชน

3. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน 1 ฝ่าย ดังนี้

3.1 กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน

3.2 กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน

3.3 กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน

3.4 ฝ่ายอำนวยการ

โดยได้กำหนดให้แต่ละกลุ่มงาน/ฝ่าย มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

1.1 การศึกษาวิเคราะห์และแปลงนโยบาย ยุทธศาสตร์ รัฐบาล

กระทรวงมหาดไทย กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มจังหวัดและจังหวัด ผู้ปฏิบัติเพื่อให้สามารถ กำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาชุมชนของ จังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

1.2 จัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด ให้มีความเหมาะสม สัมกับพื้นที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาของจังหวัดและสอดคล้องกับ ความต้องการของ ประชาชน

1.3 ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำและบริหารแผนงาน โครงการพัฒนาชุมชนของ จังหวัด ตลอดจนบริหารจัดการยุทธศาสตร์จังหวัดในส่วนที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดรับ รับผิดชอบตามเกณฑ์ชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผล ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.4 กำหนดกรอบแนวทางการประสานแผนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานแก่ อำเภอกำหนดสอดคล้อง กับนโยบาย ยุทธศาสตร์รัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มจังหวัดและจังหวัด

1.5 นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการของจังหวัดและอำเภอ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์และบรรลุผลสัมฤทธิ์ ที่กำหนดไว้

1.6 รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงาน โครงการของกรมการพัฒนาชุมชน ตลอดจนประเมินสถานการณ์แวดล้อม เพื่อสะท้อนและนำไปสู่การพัฒนา

1.7 ปรับปรุงและพัฒนาระบบงานพัฒนาชุมชนของกรมการพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.8 ประสานการดำเนินงานกับหน่วยงาน ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อบูรณาการยุทธศาสตร์ และแผนการพัฒนาในแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.9 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

2.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการและองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนยุทธศาสตร์การพัฒนาชุมชนที่เหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่และสอดคล้องกับบริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

2.2 สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำในการพัฒนาศักยภาพชุมชน ผู้นำชุมชน กลุ่ม องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชนในการบริหารจัดการชุมชน การจัดทำยุทธศาสตร์ชุมชน แผนชุมชน

2.3 การส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

2.4 การพัฒนามาตรฐานการพัฒนาชุมชน

2.5 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้

2.6 การส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจชุมชน และอาชีพ

2.7 การส่งเสริมและพัฒนาทุนชุมชน องค์กรการเงินชุมชน กองทุนชุมชน ตลอดจนการบริหารจัดการทุนชุมชน ทั้งทางด้านวิชาการ เครื่องมือการทำงานและการปฏิบัติงานแก่อำเภอ หน่วยงาน ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

2.8 นิเทศ ติดตามการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนของจังหวัดและอำเภอเพื่อให้ เป็นไปตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์และบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้

2.9 ประสานงานกับหน่วยงาน ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน

2.10 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

3.1 ศึกษา วิเคราะห์และพัฒนารูปแบบ วิธีการจัดทำระบบสารสนเทศชุมชนและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับพื้นที่และชุมชน

3.2 วิเคราะห์ จัดทำ บริหารจัดการและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนระดับจังหวัด เพื่อให้จังหวัด หน่วยงาน ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อมูลที่สามารถใช้ในการกำหนดกรอบแนวทางจัดวางยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ประสานการจัดเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล นิเทศ ติดตามผลการสำรวจข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน (ข้อมูล จปฐ. กชช.2ค และข้อมูลอื่น ๆ รวมทั้งให้บริการข้อมูลและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันในการบูรณาการเป้าหมาย แผนงาน โครงการและบูรณาการการทำงานให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.4 จัดทำข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนในรูปแบบสารสนเทศชุมชนและส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศการพัฒนาระดับหมู่บ้าน (Village Development Report : VDR)

3.5 ประสาน สนับสนุน ส่งเสริมให้จังหวัด อำเภอ หน่วยงาน ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนนำข้อมูลสารสนเทศชุมชนในส่วนที่เกี่ยวข้อง ไปใช้ประโยชน์ด้านต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

3.6 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาระบบบริหารและระบบบริการข้อมูลสารสนเทศชุมชนเพื่อให้การบริหารงานพัฒนา ชุมชนตามภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชนและการบริหารการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องของจังหวัดเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

4. ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

4.1 การบริหารจัดการงานทั่วไป

4.2 งานสารบรรณ งานพัสดุ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานการเงิน

และบัญชี

4.3 จัดทำและประสานแผนบริหารงบประมาณ แผนบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนการจัดการปัจจัยหรือทรัพยากรทางการบริหารทุก ด้านเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสม กับนโยบาย ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงานพัฒนาชุมชนของจังหวัด

4.4 วางแผนและบริหารจัดการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามงวด ระยะเวลาที่รัฐบาลกำหนด

4.5 แสวงหาความร่วมมือและปัจจัยในการทำงานทุกรูปแบบจากทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อให้มีงบประมาณ ปัจจัย ทรัพยากร สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงานของ พัฒนาการจังหวัด ฝ่ายและกลุ่มงานได้ตลอดเวลา ให้สามารถขับเคลื่อนงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชนและที่กรมได้รับมอบหมายได้อย่างคล่องตัว มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

4.6 อำนวยในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อการบริหารผลการปฏิบัติงานและ เสริมสร้าง แรงจูงใจในการทำงานและให้มีกำหนดคนทดแทนได้อย่างคล่องตัวและเหมาะสม กับ ปริมาณงานของแต่ละกลุ่มงานและฝ่ายในแต่ละ โครงการ กิจกรรม โดยเฉพาะการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมข้ามกลุ่มงานและฝ่ายในแนวนอน (Cross Function)

4.7 ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานพัฒนาชุมชนเพื่อสื่อสารภาพลักษณ์และเผยแพร่ ข่าวสาร ของกรมการพัฒนาชุมชนและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน ภาคีการ พัฒนาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

4.8 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

4. อำนาจหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ หน้าที่ในความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้
อำนาจหน้าที่ ตามกฎกระทรวงมหาดไทย ปี 2552

1. ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนในอำเภอ
2. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย และมีหน้าที่รับผิดชอบ

1. มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำยุทธศาสตร์และกำหนดแนวทางในการพัฒนา ชุมชนระดับ อำเภอ ให้มีความเหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาของอำเภอ และจังหวัด

2. บริหารงานพัฒนาชุมชนตามภารกิจหลักของกรมการพัฒนาชุมชนและ บริหารการพัฒนา อื่น ๆ ในส่วน ที่เกี่ยวข้อง กับอำเภอ ตลอดจนบูรณาการกิจกรรม โครงการ

แผนงานและการทำงานให้เป็นไปตาม นโยบาย ยุทธศาสตร์ของ รัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มจังหวัดและจังหวัด และสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน

3. ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงานพัฒนาชุมชนตามกรอบ แนวทางที่กำหนดให้เหมาะสม กับพื้นที่ และสอดคล้องกับบริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

4. สนับสนุน ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำในการพัฒนาศักยภาพชุมชน ผู้นำ ชุมชน กลุ่ม องค์กรชุมชนและเครือข่ายองค์กรชุมชน ในการบริหารจัดการชุมชน การจัดทำ ยุทธศาสตร์ชุมชน แผนชุมชน การส่งเสริมกระบวนการ เรียนรู้และกระบวนการมีส่วนร่วมของ ชุมชน การพัฒนามาตรฐานการพัฒนาชุมชน การพัฒนาระบบการจัดการ ความรู้ การส่งเสริม และการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น วิสาหกิจชุมชน เศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ การส่งเสริมและ พัฒนาทุนชุมชน องค์กรการเงินชุมชน กองทุนชุมชน ตลอดจนการบริหารจัดการทุนชุมชนใน ระดับอำเภอ ตำบล หมู่บ้าน ทั้งด้านวิชาการและการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานภาคีการพัฒนาทุก ภาคส่วนและ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

5. ศึกษาวิเคราะห์ พัฒนาระบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศชุมชน ตามกรอบ แนวทางที่กำหนดให้เหมาะสม กับพื้นที่และชุมชน บริหารจัดการและพัฒนาระบบข้อมูล ข่าวสารสารสนเทศชุมชนระดับอำเภอ จัดทำข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน (ข้อมูล กชช.2 ค จปฐ. และข้อมูลอื่น ๆ) ในรูปแบบสารสนเทศชุมชนและให้บริการข้อมูล ตลอดจนส่งเสริมการ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศชุมชนเพื่อการวางแผนพัฒนา

6. การบริหารจัดการพัฒนาและบูรณาการกิจกรรม โครงการ แผนและการทำงานร่วมกันในการพัฒนาชุมชนกับหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาค ส่วน รายงานผลการ ดำเนินงาน ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงาน ตามนโยบาย และแผนงาน โครงการของกรมการพัฒนาชุมชนประสานความร่วมมือ และปฏิบัติงาน ร่วมกับหน่วยงาน ภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง

7. บริหารเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งาน งบประมาณงานพัสดุ การเงินและการบัญชีของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ และปฏิบัติงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในลักษณะนี้ได้แก่การศึกษาในเชิงแนวทางกำหนดสมรรถนะและรายการของสมรรถนะเพื่อนำประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเพื่อประโยชน์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตัวอย่างเช่น

ปริญญ์ พิษณุวิจิตร (2544) เรื่อง การออกแบบรายการขีดความสามารถในงานของบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด มหาชน ซึ่งพบว่า รายการขีดสมรรถนะหรือขีดความสามารถที่ได้จากการทำวิจัยประกอบด้วย ความมุ่งมั่นความสำเร็จ การจัดการงาน ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร ความสำนึกรับผิดชอบและความน่าเชื่อถือ และภาวะผู้นำ โดยพบว่า ขีดความสามารถหรือสมรรถนะ ที่เป็นพื้นฐานร่วมกัน ของบุคลากร ได้แก่ ความมุ่งมั่นความสำเร็จ และการจัดการงาน ข้อที่น่าสนใจจากงานวิจัยของปริญญ์ คือการชี้ให้เห็นว่า การสร้างรายการสมรรถนะหรือขีดความสามารถสำหรับองค์กรนั้น ควรที่จะได้มีการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของบุคลากรทุกระดับว่า ไม่มีขีดความสามารถใดที่ใช้ได้กับทุกองค์กร (no one-size-fit-all) ขีดความสามารถเป็นสิ่งที่ต้องออกแบบให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร วิถีคิด โครงสร้างองค์กร ลักษณะการประกอบธุรกิจ ภาพเชิงระบบของธุรกิจ มากกว่าที่จะพิจารณางานแต่ละงาน และหน่วยงานหลักขององค์กร นอกจากนี้ จะต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างผลสำเร็จที่ตรงกับความต้องการขององค์กร โดยเน้นไปที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ประชาชนหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร นอกจากนี้ ควรมุ่งกำหนดขีดความสามารถที่เน้นประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งพิจารณาในด้านเป้าหมายขององค์กร กลยุทธ์การบริหารงาน กระบวนการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่กำหนดขึ้นมาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายขององค์กร

สวรรณยา ชีราวิทยาคุณ (2546) เรื่อง ความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจค้าปลีก การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถหรือสมรรถนะในการจัดการองค์กรที่เป็นหน่วยวิเคราะห์ดังกล่าว และพัฒนาแบบจำลองความสามารถด้านการจัดการของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ในด้านปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องระดับการศึกษาของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสามารถทางการจัดการด้านคุณลักษณะพิเศษของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนตัวในด้านทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงานซึ่งได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี การจัด

โครงสร้างองค์การ ผลตอบแทนและการฝึกอบรมการพัฒนา มีผลต่อความสามารถในการจัดการของผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกด้าน

ชูชาติ บุญยัง (2547) ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะในการเป็นผู้นำของบุคลากร โรงเรียนนวมพอร์ทวิทยาลัย แผนกประถม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการเป็นผู้นำของบุคลากร โรงเรียนนวมพอร์ทวิทยาลัย แผนกประถม อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของบุคลากรกับสมรรถนะในการเป็นผู้นำ ตลอดจนศึกษาถึงความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการเป็นผู้นำของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรของโรงเรียนในปีการศึกษา 2546 จำนวน 136 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สมรรถนะในการเป็นผู้นำของบุคลากร โดยภาพรวมมีสมรรถนะ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านปัญญา ด้านความซื่อตรง ด้านความไวในการจัดการ ด้านความไวในการคิด ด้านความแกร่ง และด้านวิถีมงฟอร์ต อยู่ในระดับมาก เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ การศึกษาผลการเรียนเฉลี่ยเมื่อสำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการศึกษาคำแหน่งหน้าที่สูงสุดในปัจจุบัน ตำแหน่งสูงสุดที่เคยได้รับในการเป็นผู้ร่วมบริหาร อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และการได้รับรางวัลเกียรติยศแห่งวิชาชีพครูของบุคลากรที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการเป็นผู้นำไม่ต่างกัน แต่การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการเป็นผู้นำต่างกัน โดยบุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในระดับดีและปานกลาง ส่วนความต้องการพัฒนาสมรรถนะในการเป็นผู้นำบุคลากรคือ ด้านปัญญา โดยบุคลากรต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้ภายในโรงเรียนการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์มากที่สุด

ชาญพล นิลประภาพร (2547) เรื่อง ความสามารถที่จำเป็นต่อนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจของไทย การศึกษาครั้งนี้ มุ่งพิจารณาความสามารถหรือสมรรถนะที่จำเป็นของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งในปัจจุบันที่ทำการศึกษาและอนาคต โดยแยกตามบทบาทหน้าที่งานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แต่ละด้าน โดยมีองค์กรธุรกิจชั้นนำของประเทศไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 86 บริษัท เป็นกรณีศึกษา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความสามารถหรือสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ เป็นด้านที่มีความจำเป็นต่องานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตมากที่สุด หมวดความสามารถด้านการวิเคราะห์พบว่าเป็นด้านที่ใช้ยากที่สุด ในขณะที่ด้านความสามารถในการจัดการตนเองมีการใช้มากที่สุด รวมทั้งหมวดความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สำคัญต่องานธุรกิจมากที่สุด และยังพบว่า

ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการนำแนวคิดเรื่องความสามารถมาใช้คือการตื่นตัวตามกระแสเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ และพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ ในขณะที่ปัจจัยอันเป็นอุปสรรคต่อการนำแนวคิดเรื่องความสามารถหรือสมรรถนะไปใช้ในองค์การภาคธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างหรือกรณีศึกษาคือระบบอาวุโสและทัศนคติของบุคลากร

สุชีรา มะหิเมือง และคณะ (2548) ซึ่งทำการสำรวจ ค้นหาและวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการบริหารจัดการตามภาระหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยใน 2 ขั้นตอนเริ่มจากการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา และการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบประมาณค่า 4 ระดับกับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงอีก 135 ท่าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบที่สกัดองค์ประกอบแบบส่วนประกอบमुखสำคัญ (Principle Component Analysis) และหมุนแกนแบบแวนิแมกซ์ (Varimax) ซึ่งได้ข้อสรุปจากผลการวิเคราะห์ พบว่าองค์ประกอบของสมรรถนะตามภาระหน้าที่ทางการบริหารจัดการของผู้บริหารภาครัฐและเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกออกได้ 6 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยตัวแปรบ่งชี้ที่สามารถอธิบายลักษณะเฉพาะด้านและลักษณะหรือองค์ประกอบของสมรรถนะในการบริหารจัดการได้ คือ

1. สมรรถนะด้านการจัดการบุคลากร
2. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการนโยบาย แผน และยุทธศาสตร์
3. สมรรถนะด้านการจัดการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
4. สมรรถนะด้านการจัดการระบบงานหลักและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน
5. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ และ
6. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการทรัพยากรการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า

ความสามารถโดยรวมขององค์ประกอบทุกด้านที่สามารถอธิบายลักษณะของสมรรถนะการบริหารจัดการได้ร้อยละ 56.48

รักษ์เกียรติ จิรันทร ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบุลย์พร ปรีชชา โลหะนวกุล และคณะ (2549 : 506 -516) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพพระดัมปฐมภูมิ (PCU) : กรณีศึกษาในภาคใต้ตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพพระดัมปฐมภูมิ (PCU) ใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ใช้วิธีการศึกษา : การวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือและวิธีการ: ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากเภสัช

กรประจำหน่วยบริการสุขภาพพระคัมภีร์ (PCU) ใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษา และสรุป: พบว่าบทบาทด้านการบริการเภสัชกรรมมีความสัมพันธ์กับ 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ PCU และจำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบ PCU โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการบริการเภสัชกรรมได้ร้อยละ 56.8 ส่วนด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพ มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ จำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบ PCU ซึ่งสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพได้ร้อยละ 50.3 และไม่มีปัจจัยใดเลยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารเวชภัณฑ์

ประมา ศาสตรระจิก (2550) ทำการศึกษาเพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน และเพื่อสร้างคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน ตลอดจนเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะและคู่มือไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์ โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์สมรรถนะตามต้นแบบสมรรถนะสำหรับข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อสร้างคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงานอันประกอบด้วย 8 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)
2. การบริการที่ดี (Service Mind)
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
4. คุณธรรมและจริยธรรม (Integrity)
5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork)
6. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)
7. การบริหาร การเปลี่ยนแปลง (Change Management)
8. มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)

การสร้างเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สำหรับประเมินสมรรถนะดังกล่าว ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเหมาะสมและค่าความสอดคล้อง (IOC) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ระดับหัวหน้าส่วน/ฝ่าย (ข้าราชการระดับ 7 - 8) ที่มีบุคลากรภายใต้การบังคับบัญชาตามสายงาน และข้าราชการระดับ 8 ซึ่งมีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการพิจารณาเป็นผู้บริหาร จำนวน 30 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในด้านคู่มือการประเมินบุคคลโดย

อิงเกณฑ์สมรรถนะการทำงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงาน การศึกษานอกโรงเรียน โดยภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า โครงสร้างคู่มือ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนวัตถุประสงค์ เนื้อหา การประเมินผล และประสิทธิผลการใช้คู่มือมี ความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในระดับมาก และจาก 8 สมรรถนะจากต้นแบบที่นำมาใช้ เป็นกรอบหลักในงานวิจัยเกี่ยวกับ พบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินบุคคล โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะการทำงาน คือ จริยธรรม รองลงมาคือ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และลำดับที่สามคือ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความร่วมแรงร่วมใจ และความ เข้าใจองค์กรและระบบราชการ

ศุรวุฒิ ัญญลักษณ์ (2550 : 83 – 87) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร โดยเน้นการศึกษาสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงาน วิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงาน ประสิทธิภาพขององค์กร ผลการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กับประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ผ่านข้อมูลที่ได้ จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารตำรา บทความวิชาการและกึ่ง วิชาการต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การ วิเคราะห์สมมติฐานจากค่าที (t-test) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณขั้นตอน (Multiple Regression) โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแบบสมรรถนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก สมรรถนะในงานหรือสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จำแนกได้ 20 สมรรถนะ โดยมีสมรรถนะในงานร่วมของทุกกลุ่มงาน 3 สมรรถนะ
2. ความแตกต่างของสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่คาดหวังกับที่เป็น จริงก่อนการพัฒนาตามแผนพัฒนามูลฐานมีสมรรถนะหลัก 3 สมรรถนะ และสมรรถนะใน งานทุกสมรรถนะในกลุ่มงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยตามที่เป็นจริงต่ำกว่าระดับที่คาดหวัง ส่วนภายหลังการพัฒนาสมรรถนะหลัก เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนาสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในงานของทุกกลุ่มงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่าระดับความคาดหวัง ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .01

3. ความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานตามที่เป็นจริง ภายหลังจากพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการพัฒนามีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน รายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประสิทธิภาพขององค์การมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านและราย ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรวมทุก ด้านและรายด้านสูงขึ้น

4. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและสมรรถนะในงานภายหลัง การพัฒนารวมทุกด้านและรายด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์การ และ

5. ไม่มีตัวพยากรณ์ที่ดีพอที่สามารถนำไปสร้างสมการพยากรณ์สมรรถนะหลักและ สมรรถนะในงานของข้าราชการครูบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ คุณค่า (Value) ของข้อค้นพบจากงานวิจัยในข้อนี้ บุคลากรที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษา อย่างน้อยที่สุดก็กลุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ มีสมรรถนะในระดับต่ำกว่าที่ คาดหวังตามกรอบตัวแบบสมรรถนะที่กำหนดไว้จากงานวิจัย ซึ่งชวนให้ค้นหาคำตอบต่อไปว่า ภาครัฐจะพัฒนาสมรรถนะที่เพียงพอต่อการสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการ ครู และบุคลากรทางการศึกษาเหล่านั้น และคำถามเช่นนี้เอง นำมาสู่ความสนใจของการวิจัย ครั้งนี้ว่า รายการสมรรถนะ รวมทั้งสมรรถนะในระดับใดที่จำเป็นหรือเพียงพอต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และการพิสูจน์ว่าสมรรถนะที่กำหนดไว้เช่นนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ขององค์การหรือไม่

เมธัส วันแฉลေး (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของครู โรงเรียน สอนศาสนาอิสลามในระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษา เอกชน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะและ ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของครู โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม ในระดับมัธยมศึกษาเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร โรงเรียนสอนศาสนา อิสลาม ผู้นำด้านองค์กรทางการศึกษา ผู้นำทางด้านศาสนาอิสลามรวม 10 ท่าน ซึ่งใช้ในการ สัมภาษณ์ และครูสอนศาสนาอิสลามในระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักบริหารงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลรวม 178 คน เป็นผู้ตอบ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 4 ข้อ และ แบบสอบถาม จำนวน 141 ข้อ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามมีค่าดัชนี

ความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.6-1.0 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของครู โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามทั้ง 43 ข้อ มีค่าเท่ากับ .9576 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสมรรถนะของครู โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามทั้ง 98 ข้อ มีค่าเท่ากับ .9778 และนำแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงตรงภายในด้วยวิธีการทดสอบค่า (t-test) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าที่อยู่ระหว่าง 3.539 - 13.572 และได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มผลการศึกษาพบว่า

สมรรถนะของครู โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ มโนทัศน์แห่งตน บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และเจตคติโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะด้านมโนทัศน์แห่งตนเป็นสมรรถนะที่อยู่ในระดับสูงสุด รองมาคือ สมรรถนะด้านเจตคติ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ความรู้และทักษะตามลำดับ ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรด้านต่าง ๆ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการสอน โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม และการฝึกอบรมด้านการจัดการเรียนการสอน ส่วนวุฒิการศึกษาสามัญมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการสอน โรงเรียนสามัญ การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติหน้าที่ครู และการฝึกอบรม ด้านการจัดการเรียนการสอน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับระยะเวลาในการสอน โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามวุฒิการศึกษาด้านศาสนาอิสลามมีความสัมพันธ์ทางลบกับระยะเวลาการสอน โรงเรียนสามัญ อายุมีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความมั่นคงในการทำงาน ระยะเวลาในการสอน โรงเรียนสอนศาสนาอิสลามมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมผู้บริหารและความมั่นคงในการทำงาน และยังพบว่า การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติหน้าที่ครูมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมผู้บริหาร ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะครู โรงเรียนสอนศาสนาอิสลาม พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และการฝึกอบรมด้านการจัดการเรียนการสอน เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสมรรถนะโดยรวม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y' = 0.91 + 0.319 (\text{ความรับผิดชอบ}) + 0.284 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) + 0.129$$

(ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน) + 0.063 (การฝึกอบรมด้านการจัดการเรียนการสอน) และสามารถเขียนในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ $Z' = 0.415 (\text{ความรับผิดชอบ}) + 0.375 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) + 0.181 (\text{ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน}) + 0.098 (\text{การฝึกอบรมด้านการจัดการเรียนการสอน})$

ปีณทัณัฐ ศักดา (2551) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ จะวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับสมรรถนะ ที่มีอยู่ในปัจจุบันของนายช่างโยธา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 ราย รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 93 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลทั้งหมด โดยการสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่า 1 สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านจริยธรรมด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำ กลุ่มงาน 20 ด้าน มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมาก 2) ระดับสมรรถนะหลักที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านความเข้าใจระบบองค์กรและระบบราชการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรนและด้านความมั่นใจในตนเอง อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะ ประจำกลุ่มงานที่เหลือ 16 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

วิไลภรณ์ แยมสวน (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย พบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้านคือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน

พรพิมล ชีรานุกภาพ (2553) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดที่เป็นระบบมีสูงสุดและเปลี่ยนแปลงมีต่ำสุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นโยบายด้านการฝึกอบรมมีสูงสุดในระดับสูง และ

นโยบายด้านปัจจัยที่มีผลต่อตนเองมีต่ำสุดในระดับปานกลาง 3. ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนด้านเพศ มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 4. สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร 4 ด้าน คือ ความคิดที่เป็นระบบ การใช้กลยุทธ์ การทำงานเป็นทีมและการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร

จิรัฐดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผันและพรทิพย์ คำพ้อ (2554 : 679 - 692) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ซึ่งการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวางในครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 จำนวน 160 คน ($n=160$) ผ่านการสุ่มแบบเป็นระบบ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แจกแจงข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วย Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Stepwise Multiple Regression Analysis ผลการวิจัยพบว่า เพศ (หญิง) และระดับการศึกษา (ปริญญาตรี) ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ อายุและสถานภาพสมรส (คู่) มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางลบกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=-0.234, p\text{-value}=0.003$ และ $r=-0.198, p\text{-value}=0.01$ ตามลำดับ) รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.197, p\text{-value}=0.013$ และ $r=0.292, p\text{-value}=0.01$ ตามลำดับ) ด้านปัจจัยจิตใจและด้านปัจจัยค่าจูนในภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.536, p\text{-value}<0.001$ และ $r=0.458, p\text{-value}<0.001$ ตามลำดับ) ส่วนการสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.83, p\text{-value}<0.001$) และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงาน ($p\text{-value}=0.001$) ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยค่าจูนด้านสถานภาพวิชาชีพ ($p\text{-value}=0.001$) ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ ($p\text{-value}=0.001$) ปัจจัยค่าจูนการปกครองบังคับบัญชา ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยจิตใจความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($p\text{-value}<0.001$) ปัจจัยค่าจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($p\text{-value}<0.001$) ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งเจ็ดตัวสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงาน

ในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้ร้อยละ 56.0 ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่ต่อการปฏิบัติงานของทันตแพทย์ คือด้านการสนับสนุนองค์การ ร้อยละ 43.1 รองลงมาคือด้านแรงจูงใจ ร้อยละ 31.0 และสุดท้ายคือด้านสมรรถนะหลัก ร้อยละ 25.8

ศิริรัตน์ เจือไชสง (2555:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการความสุขในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านจริยธรรมและด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดีตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างหน่วยงานที่สังกัดโดยรวม พบว่าพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศ งานวิจัยที่ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรมีจำนวนมากจนไม่อาจนำมาเสนอได้ในงานวิจัยนี้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่น่าสนใจและนำมาใช้บทวนวรรณกรรมของการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

Blancero Boroski, et al. (1996 : 383 – 403) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการในหน่วยงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 11 สมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะที่ทุกตำแหน่งงานในหน่วยงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมี ประกอบด้วย 11 สมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ศักยภาพส่วนบุคคล (Personal Integrity) ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ คือ จริยธรรม (Ethics) มาตรฐานของคุณภาพการปฏิบัติงาน (Standard of Quality) และการตัดสินใจโดยอาศัยหลักของความเป็นเหตุเป็นผลและความเป็นจริง

กลุ่มที่ 2 การมุ่งความก้าวหน้าและแรงผลักดัน (Ambition and Drive)

ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ คือ การมุ่งผลสำเร็จ (Result Orientation) ความคิดริเริ่ม (Initiative) ความมั่นใจ (Self Confidence) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Enthusiasm and Commitment)

กลุ่มที่ 3 ทักษะในการทำงานเป็นทีม (Team Skill) ประกอบด้วย 4

สมรรถนะ คือ การสื่อสาร (Communication) การฟังและการตีความ (Listening) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Building) และความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork)

2. สมรรถนะเสริม (Leverage Competency) เป็นสมรรถนะเสริมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ การสร้างผลกระทบทางอ้อม (Influence) การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า (Utilization of Resource) ความตระหนักในการต้องการของลูกค้า (Cluster Awareness) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การตั้งคำถามและตีความ (Questioning) และความรู้สึกลึกส่วนบุคคล (Organization Astuteness)

3. สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน (Role Specific Competency) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ คือ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา และสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Competency Practitioner) นักกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Strategist / Generalist) การริเริ่ม และคิดค้นในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Initiative Leader) การสนับสนุนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Operation Support) ที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Consultant) ผู้นำด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Organization Leader) โดยที่ทั้ง 6 ตำแหน่งงานจะประกอบด้วย 33 สมรรถนะ ที่แต่ละตำแหน่งงานต้องการต่างกัน และตอบสนองหน้าที่การทำงานเฉพาะทาง

Hearn. et al. (1997 : 157 – 180) ได้ศึกษาเรื่องการกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพในออสเตรเลีย ที่มีต่อกรอบงาน เพื่อการพัฒนาวิชาชีพว่า ความสามารถของวิชาชีพได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานร่วมกันของสมรรถน (Competency) ดังนั้น ความสามารถทางวิชาชีพ คือ คุณลักษณะร่วมกันที่เป็นพื้นฐานให้เกิดความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานทางวิชาชีพ ผลการวิจัย พบว่า ในการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาดนักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายอาชีพมีปัจจัย ด้านความสามารถร่วมกัน คือ การแก้ปัญหา การเข้าไปมี

ส่วนร่วมในวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิง ความสามารถทางอารมณ์ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การทำงานเชิงรุก และการมุ่งมั่นเกี่ยวกับลูกค้า

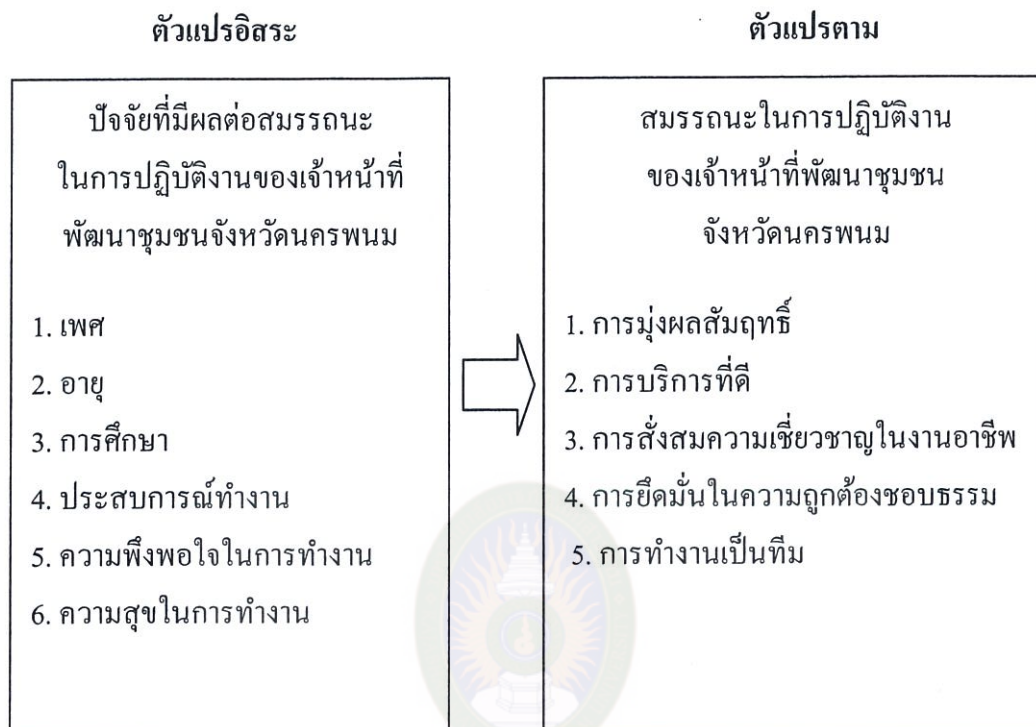
Brewster, Farndale. et al. (2000) ได้ทำการสำรวจองค์กรในสหรัฐอเมริกาเพื่อค้นหาสมรรถนะเฉพาะสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Specific Competencies) เพื่อจัดทำมาตรฐานกลางสำหรับการเปรียบเทียบ (Benchmarking Standards) สมรรถนะที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งพบในการสำรวจครั้งนี้และกำลังมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ คือ การเป็นส่วนหนึ่งเชิงยุทธศาสตร์ (HR Business Partners) และการมีส่วนร่วมช่วยให้องค์กรได้พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยนักวิจัยกลุ่มนี้ได้นิยาม สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลว่าหมายถึงความสามารถในการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร/ธุรกิจ (ability to add value to business) โดยจะต้องเน้นที่กระบวนการที่จะนำสมรรถนะมาใช้เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขทางธุรกิจเพื่อมุ่งสู่ความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนและการจะบรรลุเป้าประสงค์อย่างนี้ได้องค์กรจะต้องสร้างสมรรถนะที่มีความเด่นเฉพาะตัว (uniqueness) เพื่อพัฒนาสมรรถนะรวมขององค์กรที่ไม่เหมือนสมรรถนะขององค์กรอื่น

Becker ; Huselid. et al. (2000) ได้วิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ซึ่งทุกองค์กรควรมี โดยทำการศึกษากลุ่มธุรกิจเครื่องไฟฟ้า กลุ่มธุรกิจยา และกลุ่มธุรกิจที่ผลิตสินค้าอุปโภคและบริโภค พบว่า สมรรถนะหลักที่องค์กรมี ได้แก่ สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ การจัดการ ซึ่งในแต่ละสมรรถนะจะมีการแบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะงานของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เช่น ผู้บริหารระดับสูงจะมีสมรรถนะ ด้านการเป็นผู้นำมากกว่า พนักงานบัญชี ข้อสรุปที่ได้จากงานวิจัยนี้ สรุปได้ว่า การที่องค์กรจะมีสมรรถนะใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงาน วัฒนธรรมขององค์กร ตลอดจนแนวทางในการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำสมรรถนะมาใช้ในองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้สังเคราะห์ผลงานวิชาการเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ ผลงานของ รุจิ อุศิตศิลป์ศักดิ์ (2545) ; สวรรยา ธีรวิทย์ทางกูร (2546) ; ชูชาติ บุญยัง (2547) ; เมธัส วันแฉะ (2550) ; จิริสุดา บัวผัน , ประจักษ์ บัวผันและพรทิพย์ คำพอ (2554) และ เอิร์น และคนอื่น ๆ และกรอบแนวคิดสมรรถนะการทำงานผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดของสมรรถนะข้าราชการซึ่งสำนักงาน

ข้าราชการพลเรือนกำหนด (2548 : 11 - 16) และสมรรถนะการทำงานของบุคลากร กระทรวง
 กะลาโหม (กระทรวงกะลาโหม. 2554 : 1 - 10) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 90 คน พนักงานราชการ จำนวน 1 คน พนักงานจ้าง จำนวน 6 คน รวมจำนวน 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม 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 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง
ประสบการณ์ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของ (สำนักงานคณะกรรมการ
ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย

2. ศึกษาการสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดเกี่ยว ทฤษฎีกับสมรรถนะการ
ปฏิบัติงาน

4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ
จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยวิเคราะห์ความ
สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์แล้วนำมาวิเคราะห์และพิจารณา (Index of
Consistency : IOC) ซึ่งจะใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.
2543 : 117) และได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 1.0 โดยมีผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 นายธีระเชษฐ สอนปะละ ตำแหน่ง พัฒนาการจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชน
จังหวัดนครพนม วุฒิการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4.2 นายสามารถ โรจนวิเชียร ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนา
ชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4.3 นางแววสวรรค์ วงษ์ศรีทา ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ โรงเรียนเมืองมุก
วิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาและความถูกต้อง ของภาษา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย
จำนวน 30 คน จากนั้นนำไปหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์

อย่างง่ายระหว่างรายข้อ ได้ค่าระหว่าง .949 - .955 แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่จับบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach' Coefficient Alpha. 1970 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 125) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่จับบับเท่ากับ .953

6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงและนำไปใช้รวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะกรรมการและรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดนครพนม เพื่อขออนุญาตการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
2. ผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับครบทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์ถูกต้องก่อนนำไปวิเคราะห์โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลมาลงรหัสแล้วทำการบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน นำมาวิเคราะห์โดย การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมและการทำงานเป็นทีม ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดคะแนน ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 186)

ระดับของสมรรถนะ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2

น้อยที่สุด

1

จากนั้นนำแปลผล โดยหาค่าเฉลี่ยสำหรับค่าคะแนนของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ใช้เกณฑ์ดังนี้

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

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว Coding ถ้อยคำสำคัญ จากนั้นสรุปเรียบเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน รายละเอียดได้เรียงลำดับจากความสำคัญมากไปหาน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 3) ศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จำนวน 97 คน ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีความสมบูรณ์และสามารถนำเข้าสู่การวิเคราะห์รวมทั้งสิ้น จำนวน 97 คน จากนั้นนำมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป รายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์นำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
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

R Square Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
Std. Error of the Estimate	แทน	ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
\bar{Y}	แทน	ค่าประมาณหรือค่าทำนายของตัวแปรตาม
b_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณในรูปของสมการตัวอย่าง
b_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ
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 0.05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน ดังแสดงในตาราง 1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ดังแสดงในตารางที่ 2-7

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 8-10

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 11

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน ดังแสดงในตาราง 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	34	35.05
ชาย		
หญิง	63	64.95
รวม	97	100
อายุ	28	28.87
20-30 ปี		
31-40 ปี	24	24.74
41-50 ปี	37	38.14
มากกว่า 51 ปีขึ้นไป	8	8.25

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	97	100
ระดับการศึกษา	42	43.30
ปริญญาตรี		
ปริญญาโท	55	56.70
รวม	97	100
ประสบการณ์ทำงาน	32	32.99
ต่ำกว่า 10 ปี		
10-20 ปี	40	41.24
21-30 ปี	12	12.37
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	13	13.40
รวม	97	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน (ร้อยละ 35.05) เพศหญิง จำนวน 63 คน (ร้อยละ 64.95) อายุ 20-30 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 28.87) 31-40 ปี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 24.74) 41-50 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 38.14) มากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน (ร้อยละ 8.25) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 42 คน (ร้อยละ 43.30) ปริญญาโท จำนวน 55 คน (ร้อยละ 56.70) ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 32.99) 10-20 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 41.24) 21-30 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 12.37) มากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน (ร้อยละ 13.40)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม ใน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2-7

การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนา ชุมชนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.10	0.29	มาก
การบริการที่ดี	4.16	0.33	มาก
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.93	0.24	มาก
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.44	0.36	มากที่สุด
การทำงานเป็นทีม	4.11	0.52	มาก
รวม	4.15	0.30	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.44$) บริการที่ดี ($\bar{X} = 4.16$) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.11$) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.10$) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามทำหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง	4.46	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบคอบ รอบรู้ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่องานที่มีคุณภาพและตรงตามเป้าหมาย	3.46	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการ ทำงานและตรงต่อเวลา	4.00	0.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ ตามกำหนดเวลา	4.19	0.39	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้	4.37	0.49	มาก
รวม	4.10	0.29	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความพยายามทำหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ($\bar{X}=4.46$) เจ้าหน้าที่ที่แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้นสนใจใคร่รู้ ($\bar{X}=4.37$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ($\bar{X}=4.19$) เจ้าหน้าที่ที่มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา ($\bar{X}=4.00$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรอบคอบ รอบรู้ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่องานที่มีคุณภาพและตรงตามเป้าหมาย ($\bar{X}=3.46$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการบริการที่ดี

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ	4.37	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริหาร	4.37	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถามข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน	3.98	0.14	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ ได้ตลอดการให้บริการ	3.96	0.64	มาก
5. เจ้าหน้าที่ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.13	0.79	มาก
รวม	4.16	0.33	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ ($\bar{X}=4.37$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริหาร ($\bar{X}=4.37$)

เจ้าหน้าที่ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.13$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถามข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.98$) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.27	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	3.38	0.49	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	3.77	0.42	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน	4.02	0.14	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.19	0.39	มาก
รวม	3.93	0.24	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ($\bar{X}=4.27$) เจ้าหน้าที่ที่สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X}=4.19$) เจ้าหน้าที่ที่รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน และที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน ($\bar{X}=4.02$) เจ้าหน้าที่ที่ติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะ

ประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ ($\bar{X}=3.77$) เจ้าหน้าที่หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ($\bar{X}=3.88$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบ	4.77	0.42	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่รักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือน อ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง	4.20	0.40	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติ	5.00	0.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน เช่น ฆราวาสธรรม	3.68	0.47	มาก
5. เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตัว	4.53	0.84	มากที่สุด
รวม	4.44	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีจิตสำนึกและความ

ภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติ ($\bar{X} = 5.00$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบ ($\bar{X} = 4.77$) เจ้าหน้าที่ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือ ผลประโยชน์ส่วนตัวตน ($\bar{X} = 4.53$) เจ้าหน้าที่รักษาวาจามีสัญญาเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือน อ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง ($\bar{X} = 4.20$) เจ้าหน้าที่นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา มา เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เช่น ฆราวาสธรรม ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม	\bar{X}	S.D.	ระดับ สมรรถนะ
1. เจ้าหน้าที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นใน ทีมด้วยดี	4.16	0.43	มาก
2. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจ เรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	3.58	0.50	มาก
3. เจ้าหน้าที่ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม	3.96	0.64	มาก
4. เจ้าหน้าที่ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีใน ทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น	4.24	0.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือ แก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ	4.46	0.50	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ในทีม	4.27	0.77	มากที่สุด
รวม	4.11	0.52	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ($\bar{X} = 4.16$) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.58$) เจ้าหน้าที่ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในที่ ($\bar{X} = 3.96$) เจ้าหน้าที่ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.24$) เจ้าหน้าที่แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ ($\bar{X} = 4.46$) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม ($\bar{X} = 4.27$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 8-10

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regression Analysis ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ โดยตัวแปรประเภทกลุ่ม Norminal Scale และอันดับ Ordinal Scale ให้เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy) ซึ่งทำการสมมติตัวแปรหุ่น (Dummy) เป็น 0 และ 1 และทำการกำหนดรหัสเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป ดังแสดงในตาราง ที่ 8

ตารางที่ 8 การกำหนดตัวแปรและรหัสตัวแปรอิสระ

ประเภทของตัวแปร	ประเภทตัวแปร	รหัสตัวแปร
Norminal /Ordinal Scale/ Interval/Ratio Scale		
1. เพศ	Norminal	(X1)
1.1ชาย		
1. หญิง		
2. อายุ	Ratio	(X2)
2.1 20 - 30 ปี		
2.2 31 - 40 ปี		

ประเภทของตัวแปร Norminal /Ordinal Scale/ Interval/Ratio Scale	ประเภทตัวแปร	รหัสตัวแปร
2.3 41 - 50 ปี	Ratio	(X3)
2.4 มากกว่า 51 ปีขึ้นไป		
3. ระดับการศึกษา	Interval	
3.1 อนุปริญญา		
3.2 ปริญญาตรี		
3.3 ปริญญาโท	Interval	
4. ประสบการณ์ทำงาน		
5. ความพึงพอใจในการทำงาน		
6. ความสุขในการทำงาน		
7. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	Interval	

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients)

ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix)

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
เพศ (X1)	1						
อายุ(X2)	-0.497	1					
ระดับการศึกษา(X3)	-0.031	0.492	1				
ประสบการณ์ทำงาน(X5)	-0.389	0.822	0.557	-0.400	1		
ความพึงพอใจในการทำงาน(X6)	-0.481	0.882	0.593	-0.127	0.735	1	
ความสุขในการทำงาน(X7)	-0.258	0.554	0.823	-0.506	0.520	0.696	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน ซึ่งพบว่า ไม่มีตัวแปรพยากรณ์ คูใดมีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูง เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พยากรณ์ทุกคูมีค่าไม่เกิน 0.85 โดยตัวแปรต้นคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ระดับ การศึกษา (X3) กับความสุขในการทำงาน (X7) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.823 ดังนั้นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จึงไม่เกินข้อตกลงของการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Multiple linear regression analysis ($r < 0.85$) ตัวแปรทั้งหมดจึงเหมาะสม ที่จะนำไปวิเคราะห์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนา ชุมชนจังหวัดนครพนม จังหวัดนครพนม

3. ทำการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความพึง พพอใจในการปฏิบัติงาน และความสุขในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ตามลำดับ ความสำคัญของตัวแปร Enter Multiple linear regression ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญ
ของ ตัวแปร Enter Multiple Linear Regression

ตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ	B	S.E.	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	2.769	0.171		16.240	0.000*
เพศ (X1)	-0.088	0.023	-0.142	-3.888	0.000*
อายุ (X2)	0.134	0.032	0.439	4.196	0.000*
ระดับการศึกษา (X3)	0.037	0.035	0.063	1.066	0.289
ประสบการณ์ทำงาน (X5)	-0.013	0.016	-0.044	-0.801	0.425
ความพึงพอใจในการทำงาน (X6)	0.156	0.075	0.262	2.083	0.040*
ความสุขในการทำงาน (X7)	0.165	0.072	0.184	2.301	0.024*

(Constant) = 2.769 , R = 0.963 , R² = 0.928 , F = 163.090

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน อายุ เพศ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.165, 0.156, 0.134, -0.088, และ -0.020 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.184, 0.262, 0.439, -0.142, และ -0.174 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 92.80 (R²=0.928 , F= 163.090) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 7.20 อาจเป็นตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.769 + 0.165 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + 0.156 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) + 0.134 (\text{อายุ}) + -0.088 (\text{เพศ}) + -0.020$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.963 + 0.184 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + 0.262 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) + 0.439 (\text{อายุ}) + -0.142 (\text{เพศ})$$

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ซึ่งมีผู้ตอบแบบปลายเปิด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.36 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (97) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มประเด็นสำคัญ (Grouping) แล้ว Coding ถ้อยคำสำคัญ จากนั้นสรุปเรียงเรียงถ้อยคำใหม่ โดยการอธิบายขยายความ (Explanation) เพื่อให้เกิดความชัดเจน ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีความชัดเจนในผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ถูกต้อง	8
2. ด้านการบริการที่ดี	
2.1 ควรจัดทำสารสนเทศต่างๆ สำหรับบริการประชาชน	5
2.2 อบรมหรือปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ	2
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	
3.1 อบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง	10
3.2 นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน	8

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม	
4.1 จัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่	3
4.2 มีเครื่องมือตรวจสอบหรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด	2
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	
5.2 ให้ความอิสระ การมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสได้ร่วมทำงานและร่วมแสดงความคิดเห็นกันเอง	3
5.3 จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร	3
รวม	44

จากตารางที่ 11 พบว่าเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม มีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในรายละเอียด ผู้วิจัยได้จำแนกเป็นรายด้านและเรียงลำดับตามจำนวนข้อเสนอแนะจากมาก ไปน้อย ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.1 ควรมีความชัดเจนในผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้ถูกต้อง

จากคำตอบข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ยังไม่เข้าใจหรือมองความชัดเจนของผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่ออก ยังมีความต้องการให้กำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้

2. ด้านการบริการที่ดี

2.1 ควรจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ สำหรับบริการประชาชน

2.2 อบรมหรือปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ

จากคำตอบข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ควรมีการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ ในงานบริการต่าง ๆ และควรปลูกฝังจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3.1 อบรมหรือฝึกความเชี่ยวชาญในงานแต่ละตำแหน่ง

3.2 นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน

จากคำตอบข้างต้นสรุปได้ว่า ในการที่จะดึงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญออกมาได้ หรือให้เขาดึงศักยภาพของเขาออกมา จะต้องมีความกระตุ้นหรือผลักดันให้มีการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งงาน และหน่วยงานต้องส่งเสริมสนับสนุนเครื่องมือ เครื่องมือที่ทันสมัยนำมาเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน

4. การยึดมั่นในความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม

4.1 จัดอบรมคุณธรรม จริยธรรม ของเจ้าหน้าที่

4.2 มีเครื่องมือตรวจสอบหรือแบบประเมิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีคุณธรรม จริยธรรม มากที่สุด

จากคำตอบข้างต้นสรุปได้ว่า ควรจะเพิ่มการอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการหรือเป็นคนของรัฐ และจะต้องมีการประเมินสมรรถนะเป็นประจำทุกปี

5. ด้านการทำงานเป็นทีม

5.2 ให้ความอิสระ การมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสได้ร่วมทำงานและร่วมแสดงความคิดเห็นกันเอง

5.3 จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ในองค์กร

จากคำตอบข้างต้นสรุปได้ว่า ในการที่จะดึงสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมให้ ออกมาได้ จะต้องเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกคน อีกทั้งยังคงต้องมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่าง ๆ ในองค์กร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน
จังหวัดนครพนม โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จำนวน 97 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จำนวน 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แบบสอบถามเป็น มาตรฐานประมาณ 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการทำงาน แบบสอบถามเป็นมาตรฐานประมาณ 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน นำมาวิเคราะห์โดย การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ดอดอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) แบบ Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ที่มีเนื้อหาเดียวกัน หรือคล้ายกันและดำเนินการแจกแจงความถี่และพรรณนาความ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน เพศหญิง จำนวน 63 คน อายุ 20-30 ปี จำนวน 28 คน 31 - 40 ปี จำนวน 24 คน 41 - 50 ปี จำนวน 37 คน มากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 42 คน ปริญญาโท จำนวน 55 คน ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน 10-20 ปี จำนวน 40 คน 21 - 30 ปี จำนวน 12 คน มากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม

ตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน อายุ เพศ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ 0.165, 0.156, 0.134, -0.088, และ -0.020 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ 0.184, 0.262, 0.439, -0.142, และ -0.174 ตามลำดับ ตัวแปรอิสระดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 92.80 ($R^2=0.928$, $F=163.090$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 7.20 อาจเป็นตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.769 + 0.165 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + 0.156 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) + 0.134 (\text{อายุ}) + -0.088 (\text{เพศ}) + -0.020 (\text{ตำแหน่ง})$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.963 + 0.184 (\text{ความสุขในการทำงาน}) + 0.262 (\text{ความพึงพอใจในการทำงาน}) + 0.439 (\text{อายุ}) + -0.142 (\text{เพศ})$$

ส่วนตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม

4.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ยังไม่เข้าใจหรือมองความชัดเจนของผลสัมฤทธิ์ของงาน ไม่ออก ยังมีความต้องการให้กำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานให้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามได้

4.2 ด้านการบริการที่ดี

ควรมีการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ในงานบริการต่าง ๆ และควรปลูกฝังจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการที่ต้องคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

4.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ในการที่จะดึงสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในการส่งเสริมความเชี่ยวชาญออกมาได้ หรือให้เขาดึงศักยภาพของเขาออกมา จะต้องมิตัวกระตุ้นหรือผลักดัน ควรมีการฝึกอบรมในแต่ละตำแหน่งงาน และหน่วยงานต้องส่งเสริมสนับสนุนเครื่องมือเครื่องมือที่ทันสมัยนำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.4 การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม

ควรจะมีการอบรมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการหรือเป็นคนของรัฐ และจะต้องมีการประเมินสมรรถนะเป็นประจำทุกปี

4.5 ด้านการทำงานเป็นทีม

ในการที่จะดึงสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมให้ออกมาได้ จะต้องเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกคน อีกทั้งยังคงต้องมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ต่าง ๆ ในองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 สมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ก่อนที่จะได้เข้ามาทำงานต้องผ่านกระบวนการคัดเลือกในสายงานหรือตำแหน่งงาน ที่ตนจะปฏิบัติ จึงทำให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจในสาขาวิชาชีพหรืองานที่ตนต้องปฏิบัติเป็นอย่างดี ตามตำแหน่งหรือตามงานที่ต้องปฏิบัติ และเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานจะต้องผ่านการอบรม หรือการเรียนรู้งานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และการลงมือปฏิบัติงานบ่อย ๆ ก็จะทำให้เกิด ทักษะ (Skill) ในการทำงาน จึงทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถรู้วิธีการดี สมรรถนะของตนออกมาได้เต็มที่ อีกทั้งกรมพัฒนาชุมชนจะมีการอบรมและลงพื้นที่ในการปฏิบัติจริง รวมทั้งมีการสัมมนาในระดับประเทศและระดับภาคเพื่อให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทั่วประเทศ ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถรู้วิธีการในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ รวมทั้งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จะมีการประชุมในระดับจังหวัด และแยกย่อยออกเป็นระดับอำเภอเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เสนอแนะวิธีการทำงานต่าง ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มองว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร อีกทั้งในแต่ละปีสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม จะมีการคัดเลือกพนักงานดีเด่น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงทำให้สมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จะมีการประเมินคุณธรรมจริยธรรมของข้าราชการในทุกปี จึงเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ และปัจจุบัน มี พรบ. ข้อมูลข่าวสาร หากเจ้าหน้าที่กระทำไม่ถูกต้องตามระเบียบ ประชาชนสามารถขอตรวจสอบข้อมูลและช่องทางในการร้องเรียนต่าง ๆ ในปัจจุบันสะดวกขึ้น จึงทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย และวินัย ข้าราชการ อีกทั้งเมื่อเข้ามาทำงานให้กับหลวงหรือในส่วนราชการส่วนหนึ่งจะมีจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการจึง ยึดมั่น ในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เสียสละความสุขส่วนตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ และด้านที่เจ้าหน้าที่มีสมรรถนะน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ทั้งจังหวัดอาจมีจำนวนพนักงานน้อย จะต้องคอยให้บริการประชาชนและส่วนใหญ่จะต้องลงพื้นที่เพื่อพัฒนาชุมชนในด้านต่าง ๆ จึงอาจทำให้ไม่มีเวลา ในการเข้ารับการอบรม หรือพัฒนาความรู้ของตนเองเท่าใดนัก ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พรพิมล ธีรานูภาพ (2553) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ

สมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า 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 และสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ เข้มสวน (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมากทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความสุขในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เป็นงานที่จะต้องออกพื้นที่และติดต่อกับประชาชนในทุกกลุ่มอาชีพ จะต้องประสานงานกับส่วนต่าง ๆ และอาจประกอบด้วยพนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีระดับความคิดความรู้สึก หรือความรับผิดชอบต่างกัน เช่น เพศชาย เพศหญิง จะมีความอดทน และการใจร้อนหรือ ใจเย็นต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านบริการหรืองานที่ต้องติดต่อกับคนหลาย ๆ กลุ่ม ออกมาไม่ดี เนื่องจากงานพัฒนาชุมชนเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนในการบริการและช่วยเหลือประชาชน จึงอาจทำให้สิ่งเหล่านี้มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พรพิมล ธีรานุกภาพ (2553) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนด้านเพศ มีผลต่อสมรรถนะหลัก

ของข้าราชการกรมสรรพากร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ แมคคอมิกส์ และ เอลเจน (Mccomick and Ilgen. 1985 : 65) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variable) หมายถึงลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ปัจจัยด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ เพศ อายุ ความถนัด ความเชื่อ ความสนใจ ค่านิยม แรงจูงใจ ฯลฯ

2. อายุ มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีวุฒิภาวะหรือมีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน เช่น พนักงานที่มีอายุน้อย อาจจะมีไฟหรือมีกำลังและมีอุดมการณ์ในการทำงานอย่างมาก แต่คนที่มีความอายุมาก อาจปฏิบัติงานมานานแล้ว ประสบการณ์และการเรียนรู้ และรู้วิธีการทำงานมามาก อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคิดและการมองปัญหา ได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับไปตามวัย เหตุเหล่านี้อายุจึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยสอดคล้องกับ นนทยา สร้อยพยอม (2554 : 41) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ทักษะและ ปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา

3. ระดับการศึกษา มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน เป็นงานที่บุคคลใดจะเข้าไปทำงานได้จะต้องผ่านการสอบคัดเลือก เฉพาะแต่ละตำแหน่งที่เป็นพื้นฐาน และต้องมีความรู้ ในตำแหน่งที่ทำเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว และเมื่อเข้าไปทำงานก็จะมีการพัฒนาความสามารถไปตามระยะเวลาของการทำงาน ไม่ว่าจะจบการศึกษาระดับใดซึ่งพื้นฐานของระดับการศึกษาที่จะทำงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนได้จะต้องมีการศึกษาขั้นต่ำ อนุปริญญา แต่ส่วนมากเจ้าหน้าที่จบปริญญาตรีและปริญญาโท ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่มีการศึกษาในระดับนี้จะเริ่มคิดวิเคราะห์งานเป็น เข้าใจการจำแนกงานและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเอง และเมื่อเข้ามาทำงานทุกคนก็ต้องผ่าน

การอบรม และสอนงานในระดับเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ระดับการศึกษา จึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประสพการณ์ทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อาจมีการสอนงานหรือร่วมช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เมื่อมีน้องใหม่เข้ามาทำงานรุ่นพี่ก็จะเป็นคนถ่ายทอดเทคนิคความรู้ต่าง ๆ หรือมีการส่งเข้ารับการอบรมในงานที่ตนปฏิบัติ และยังในปัจจุบันการหาความรู้หรือเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับงานเป็นเรื่องง่ายสามารถสืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันเจ้าหน้าที่มีการตั้งกลุ่มเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนการทำงาน ทุกคนจึงสามารถปฏิบัติงานได้เท่า ๆ กัน ไม่ว่าจะมิประสพการณ์นานหรือเพิ่งเริ่มทำ ดังนั้นประสพการณ์ทำงานจึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่า ความรู้สึกชอบหรือพอใจในงานปฏิบัติงาน คือ ความรู้ชอบหรือพึงพอใจที่ดีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตน ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยแรงกายแรงใจและสติปัญญา ทำให้งานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อบุคคลได้ทำงานที่ตนมีความพึงพอใจ ย่อมรู้สึกชอบใจ และเต็มใจปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจ ดังเช่น คำที่ว่า ทำในสิ่งที่ชอบจะทำให้เรามีความสุข เหมือนการทำงานถ้าเราได้ทำงานที่เราพึงพอใจ ก็ย่อมไม่มีเหตุผลใด ๆ ที่เราจะไม่ทุ่มเทเพื่อทำให้สิ่งเราชอบออกมาให้ดีที่สุด ย่อมทำให้ปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจ ด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน จึง มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสอดคล้องกับ รัศมีเกียรติ จิรันทร ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบุลย์พร ปรัชชา

โลหะนวกุล และคณะ (2549 : 506 - 516) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU) : กรณีศึกษาในภาคใต้ตอนบน โดยมีวัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU) ใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ใช้วิธีการศึกษา :

การวิจัยเชิงสำรวจและการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือและวิธีการ: ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU) ใน 6 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาและสรุป: พบว่า บทบาทด้านการบริการเภสัชกรรมมีความสัมพันธ์กับ 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ PCU และจำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบ PCU โดยสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการบริการเภสัชกรรมได้ร้อยละ 56.8 ส่วนด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพ มีเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ จำนวนเภสัชกรที่รับผิดชอบ PCU ซึ่งสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยาและสุขภาพได้ร้อยละ 50.3 และไม่มีปัจจัยใดเลยที่มี ความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารเวชภัณฑ์

7. ความสุขในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากว่า ความมุ่งหมายหนึ่งในชีวิตของเราทุกคน คือ การทำงานอย่างมีความสุข แต่สิ่งที่พบเห็นจนชินตา คือภาพคนทำงานที่เคร่งเครียด มีร่องรอยความกังวลอยู่บนใบหน้า คล้าย ๆ กับว่างานเป็นภารกิจหลัก ๆ ของชีวิต ที่มีน้ำหนักกระทบต่อความรู้สึกของผู้คน ทำให้รู้สึกเหนื่อย รู้สึกว่ามีปัญหาต้องคอยสะสางวิตกกังวลจนถึงขั้นเครียด และเป็นทุกข์ ความสุขเป็นพลังงานอย่างหนึ่งที่ทำให้ชีวิตของเรามีสีสัน และรู้สึกได้ถึงการถูกเติมเต็มในชีวิต ในโลกของการทำงานก็เช่นเดียวกัน ชีวิตการทำงานของเราจำเป็นต้องมีความสุข เพราะนั่นเป็นการพิสูจน์ว่าผลงานที่เราทำออกมาจะมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ความสุขทำให้เรารู้สึกว่าเราอยากจะทำมาทำงานทุกวัน และวันทำงานของเรามีคุณค่า ความสุขในการทำงาน หมายถึงการที่เรามีความยินดี และรู้สึกอยากปฏิบัติงาน โดยสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่คิดว่าสิ่งที่เราทำอยู่นั้นคืองาน แต่จะทำให้เราคิดว่าเป็นการทำในสิ่งที่เรารัก เมื่อเราได้ทำในสิ่งที่รักย่อมส่งผลให้เรามีความสุข และเมื่อเราทำอะไรด้วยความสุข เราก็จะดึงความสามารถของเราออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อให้ทำงานออกมาดีและมีประสิทธิภาพเนื่องจากเราจะใส่ใจทำ ความสุขในการทำงาน จึงมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม พบว่า

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติ และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ควรดำเนินการดังนี้

1.1 ควรมีการส่งเสริมและเพิ่มความรู้ในการพัฒนาสมรรถนะ เช่น ให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2 ควรมีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Workshop)

1.3 ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะ

1.4 สนับสนุนทุนการศึกษา หรือทุนวิจัยพัฒนางานด้านพัฒนาชุมชน

2. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม พบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน อายุ เพศ ควรดำเนินการดังนี้

2.1 ควรเพิ่มความสุขในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากความสุขในการทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่สะท้อนถึงผลของการทำงาน ควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน

2.1.2 การให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.1.3 ยึดหลักการทำงานในองค์กรแบบมีส่วนร่วมและยึดหลักประชาธิปไตย

2.1.4 สร้างสถานที่ทำงานสะดวกสบาย เครื่องไม้เครื่องมือ ครบครัน นำ

เทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในองค์กร

2.2 ควรสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ตั้งสมรรถนะในตัวเองออกมาได้ดีส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ของงานออกมาดีไปด้วย ควรดำเนินการดังนี้

2.2.1 การให้รางวัลประจำปี

2.2.2 การให้ความเป็นกันเองระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่

2.2.3 ให้ความสำคัญในการคิดการทำงานของเจ้าหน้าที่

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ พนักงานสามารถดึงขีดความสามารถของตนเองออกมาในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากบุคคลมีพื้นฐานในชีวิตแตกต่างกัน ขีดความสามารถในการทำงานจึงไม่เท่ากัน ดังนั้นเมื่อปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงควรมีวิธีในการพัฒนา ดังนี้

2.3.1 ควรจัดอบรมหรือส่งเสริมให้พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน คือ เพศ อายุ และตำแหน่ง ต่างกัน ให้ได้รับความรู้และการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานที่เท่าเทียมกัน

2.3.2 สร้างเครือข่ายองค์กรเสมือนจริงภายในจังหวัดเพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน

3. ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ควรดำเนินการดังนี้

3.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์

3.1.1 ให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ของงานโดดเด่น

3.1.2 สนับสนุนทุนในการค้นคว้านวัตกรรมใหม่ ๆ และทุนการศึกษาให้เจ้าหน้าที่ในการเพิ่มความรู้ความสามารถ

3.2 การบริการที่ดี

สร้างจิตสำนึกและการตระหนักรู้ในอาชีพหรือในงานราชการที่ต้องบริการประชาชน

3.3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ประเมินความเชี่ยวชาญของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง และสนับสนุนในการนำเครื่องมือใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

ประเมินคุณธรรมและจริยธรรมของพนักงาน โดยหน่วยงานนอก

3.5 การทำงานเป็นทีม

จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรและให้รางวัลเมื่อทำงานสำเร็จในรูปของทีม

4. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่องานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กระทรวงกลาโหม. (2554). ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการประเมินผล
การปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร พ.ศ.2554. กรุงเทพฯ : กระทรวงกลาโหม.
- กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2553). [ออนไลน์]. **ฐานข้อมูลด้าน
นักศึกษา บุคลากร และหลักสูตร**. [สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2553] จาก <http://reg.rmu.ac.th/report-sgo.php>.
- _____. (2554). **การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. สืบค้นเมื่อ 20
พฤษภาคม พ.ศ.2554 จาก <http://ocsc.go.th/veform/PDF/competency.pdf>, 2554.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). **การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
นาโกต้า.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2554). **เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มทร. พระนคร.
- จรัมพร ประถมบุรณ. (2548). **Competency : การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยการยุติธรรม สำนักศาลยุติธรรม.
- จรัส นวลน้อม. (2540). **การศึกษาการพัฒนาประเทศ : แนวความคิดและวิธีปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ :
โอเดียนสโตร์.
- จิรสุดา บัวผัน, ประจักษ์ บัวผันและพรทิพย์ คำพอ. (2554). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
ตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12**.
ขอนแก่น : ภาควิชาการบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. KKU Res J. 2011; 16(6) : 679-692.
- จุฑามาศ แก้วพิจิตร. (2548). **โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. ประชาชาติ
ธุรกิจปีที่ 28 (3654) หน้า 6.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). **แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย**. กรุงเทพฯ : แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. (2538). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อกรุงเทพ.

- ชาญพล นิลประภาพร. (2547). **ความสามารถที่จำเป็นต่อนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลในธุรกิจของไทย**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหาร โครงการบัณฑิตศึกษาเทคโนโลยีการบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูชาติ บุญยัง. (2547). **สมรรถนะในการเป็นผู้นำของบุคลากรโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย แผนกประถมอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- คณัย เทียนพูน. (2546). **ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ (KPIs) และการประเมินองค์กรแบบสมดุล (BSC)**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทนาโกต้าจำกัด.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2519). **การบริหารบุคคลในแนวทางใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2519). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรารัง คงคาสวัสดิ์. (2550). **Competency ภาคปฏิบัติ - เขาทำอย่างไร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- นนทยา สร้อยพยอม. (2554). **แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- นิพนธ์ คันธเสวี. (2541). **คุณภาพชีวิตกำลังคนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. (2549). **Competency - based approach**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ. (2540). **วิกฤตเล็กจ๋าง - วางงานและทางออก**. กรุงเทพฯ : โปโตไทป์.
- ประจวบ คงอินทร์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกรณีศึกษา : กลุ่มบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแสตมป์ฟอร์ด.

- ประมา ศาสตรระรุจิ. (2550). การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ
ผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน.
กรุงเทพ : ปรินูญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ปริญญา พิษณุวิจิตร. (2544). การออกแบบรายการชี้วัดความสามารถในงานของบริษัทบางจาก
ปิโตรเลียมจำกัด (มหาชน). กรุงเทพ : วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรีชา เปี่ยมพงษ์สานต์. (2535). การมีส่วนร่วมของแรงงานกับการปรับปรุงคุณภาพชีวิต
และสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ : มูลนิธิ อารมณฺ์ พงศ์พงษ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- บัณฑิตัญญ์ ศักดา. (2551). สมรรถนะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสังกัดองค์การ
บริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. การศึกษา
ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชขอนแก่น.
- พรพิมล ธีรานุกภาพ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมสรรพากร.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
_____. (2535). พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2533). การจัดการทรัพยากรคน. กรุงเทพฯ : ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- มาริสสา ทรงพระ. (2546). คุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณี ในเขตนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ. กรุงเทพ : วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เมธัส วันแฉะ. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของครูโรงเรียนสอนศาสนา
อิสลามในระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. กรุงเทพ : วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย ศรีปทุม.

- รณี (กีรีติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ (Evaluation of organizational effectiveness). กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รักษ์เกียรติ จิรันธร , ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบุลย์พร , ปรีชชา โลหะนวกุล และคณะ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรประจำหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (PCU) : กรณีศึกษาในภาคใต้ตอนบน. สงขลานครินทร์เวชสาร. ปีที่ 24 (6)
- รังสรรค์ สิงหเลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชนิวรรณ วณิชชัณยอม. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการสัมมนาสมรรถนะของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.).
- รัตนภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2549). สมรรถนะ Competency. กรุงเทพฯ : เอกสารทางวิชาการสถาบันดำรงราชานุภาพ.
- รุจี อุกิตป์ศักดิ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไลภรณ์ เข้มสวน. (2552). สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต อุดรดิตต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ศิริพร พันธุ์ลี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริรัตน์ เจือไรสง. (2555). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- สวรรณยา ธีรวิทย์ทางกูร. (2546). ความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการ
ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ของไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี
การบริหาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการ
บริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะ
ของข้าราชการ (31 มกราคม 2548). สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้.
Productivity. 9 (53) (พ.ย. - ธ.ค.) : 44 – 48.
- สุชาติ ศรีวรการ. (2531). อำนาจฝ่ายปกครองตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทย. กรุงเทพฯ
: วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชีรา มะหิเมือง และคนอื่น ๆ. (2548). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะการบริหาร
จัดการของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุรวุฒิ ย์ญญลักษณ์. (2550). การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรข้าราชการครู
และ บุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : วารสารเพื่อการ
พัฒนาวิชาชีพครู. (106) : 83 - 87.
- เสริมศรี เวชชะและคณะ. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับคุณภาพชีวิตการ
ทำงานของอาจารย์พยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล. กรุงเทพฯ : กระบวน
สาธาณสุข. .
- อรพินทร์ ชูชม. (2542). การวิเคราะห์เครื่องมือวัดตัวแปรตามแนว CTT (Classical Test
Theory). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.
กรุงเทพฯ : บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์จำกัด.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2547). COMPETENCY DICTIONARY. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช อาร์
เซ็นเตอร์จำกัด.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543, ตุลาคม-ธันวาคม). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล.
วารสารบริหารคน, 21 ; 11-18.

- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organizations. **Journal of Occupational Psychology**. 63 : 1 - 18.
- Baron, R. A. (1986). **Behavior in Organization**. Boston : Allyn and Bacon, 1986.
- Becker, B. E.; Huselid, M. A. (2001). **The HR Scorecard : Linking People, Strategy, Performance**. Boston : Harvard Business School Press.
- Blancero, D.; Boroski, L. and Dyer, L. (1996). **Key Competencies for a Transformed Human Resource Organization : Results of a Field Study**. *Human Resource Management*. 35 : 383 – 403.
- Bovee, C. L. et al. (1993). **Management**. New York : McGraw-Hill.
- Brewster, C., Farndale, E. and Ommeren, J. (2000). **HR Competencies and Professional Standards**, WFPMA, Cranfield University, UK.
- Casio, W.F. (1994). **Managing Human Resources**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Cherrington, J. D. (1994). **Organization Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance**. 2nd ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Comell, P. T. (1984). "Variables Influencing QWL. And Job Performance in an Encoding Task." **Human factors in organizational Design and management**. Amsterdam : North-Holland.
- Delamotte, Y. and Takesawa, S. I. (1984). **Quality of Work Life in international Perspective**. Geneva : International Labour Office.
- Hearn, G.; et. al. (1997, January). **Defining Generic Professional Competencies in Australia : Toward a Framework for Professional Development** : Asia Pacific. *Journal of Human Resources*. 34 :157-180.
- Herrick, N. G. and Macaby, M. (1995). "Humanization of Work Life." **The Quality of Working Life : problem Prospects and the State of the Art**. New York : A Division of Macmillan.
- Hirsch, Philip. (1990). **Development Dilemmas in Rural Thailand**. Singapore : Oxford University Press pte.

- Huse, E. F. and Cumming, T.G. (1985). **Organization Development and Chang**. 3rd ed. Minnesota : West.
- Ivancevich, John M.; Konopaske, Robert and Matteson, Michael T. (2005). **Organizational Behavior and Management**. 7th ed. Singapore : McGraw Hill.
- Luthans, Fred. (1992). **Organization Behavior**. 6th ed. Singapore : McGraw Hill.
- Maslow, Abraham. (1954). **Motivation and personality**. New York : Harper, 1954.
- Nagel, Karen E. Olson. (1987). Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrator. Dissertation Abstracts International.
- McLagan, P. A. **Competencies : The next generation**. Training & Development, 51(5), 40-47, 1997.
- Miner, J. B. (1992). **Industrial-Organization Psychology**. New York : The State University of New York at Buffalo.
- Mowday, R. T., Porter, R.W and Steer, R. M.. (1982). **Employee-organization linkages**. The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. Academic Press. NY.
- Northcraft, Gregory B., & Neale, Margaret A. (1990). **Organizational Behavior : A management challenge**. Orlando, Florida : The Dryden Press.
- Petersen, D. (1978). **Techniques of Safety Management**. Koga Rasha : McGraw Hill.
- Porter, Lyman W., and other. (1974). **“Organization Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians.”** Journal of Applied Psychology 59, 5 (1974) :111-123,
- Spencer, M and Spencer, M.S. (1977). **Competence at work : Models for Superiors Performance**. New York : John Wiley & Sons.
- Steers Richard M.. (1977). **Organizational Effectiveness : A Behavioral View**. Santa Monica, California : Goodyear Company, Inc.
- Steers, Richard M., and Lyman W Porter. (1991). **Motivation and Work Behavior**. 2nd ed. Singapore : McGraw-Hill.
- UNESCO. (1978). **“Indicator of Environmental Quality of Life”** Research and Papers in Social Science. Paris : UNESCO.
- Yamane, Taro. (1978). **Statistics an Introductory Analysis**. 3rd ed. New York : Harper.

McCormick,E.J., & Ilgen,D.**Industrial and Organization Psychology.3nd ed.** Englewood
Prentice-Hall.1985.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน
จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีความประสงค์ที่จะทราบข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม ซึ่งมีกรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรมการทำงานเป็นทีม

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 4 สอบถามแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับวิจัยเท่านั้น การวิเคราะห์ข้อมูล จะวิเคราะห์ในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล

ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่สุด และตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ของการวิจัยผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ครบถ้วน และสมบูรณ์

นางสาวทิวารวรรณ พันธุ์หมุด

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย
2. หญิง

2. อายุ

1. 20-30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41-50 ปี 4. มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1 ต่ำกว่า 10 ปี 2 10-20 ปี 3 21-30 ปี 4 มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ตามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว โดยพิจารณาจากเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์				
1.1 ท่านมีความพยายามทำหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง				
ท่านมีความรอบคอบ รอบรู้ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่องานที่มีคุณภาพและตรงตามเป้าหมาย				
1.2 ท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา				
1.3 ท่านมีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา				
1.4 ท่านแสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้				
2. บริการที่ดี				
2.1 ท่านให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ				
2.2 ท่านให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริหาร				
2.3 ท่านให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถามข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน				
2.4 ท่านให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ				

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
ท่านประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว				
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ				
3.1 ท่านกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน				
3.2 ท่านหมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น				
3.3 ท่านติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ				
3.4 ท่านรอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน				
3.5 ท่านสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้				
4. การยึดมั่นในความต้องถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม				
4.1 ท่านปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบ				

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
4.2 ท่านรักษาความมีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือน อ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง				
4.3 ท่านมีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติ				
4.4 ท่านนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน เช่น ฆราวาสธรรม				
4.5 ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตัว				
5. การทำงานเป็นทีม				
5.1 ท่านเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี				
5.2 ท่านรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน				
5.3 ท่านประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีม				
5.4 ท่านประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น				
5.5 ท่านแสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องให้ร้องขอ				
5.6 ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม				

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ตามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว โดยพิจารณาจากเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความพึงพอใจในการทำงาน				
1.1 งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความท้าทาย ความสามารถของท่าน				
1.2 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน				
1.3 ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่ รับผิดชอบ				
1.4 ท่านมีความรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ทำงาน				
1.5 ท่านมีความผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน ลักษณะงานที่ทำอยู่นั้นส่งเสริมความเจริญเติบโต ให้แก่ท่าน				
1.6 ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพ ตนเองอย่างสม่ำเสมอ				
1.7 ท่านมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษา การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา				

ปัจจัยที่ผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
2. ความสุขในการทำงาน				
2.1 ท่านมีความรู้สึกรักอยากทำงานทุกวัน				
2.2 ท่านมีความต้องการอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ				
2.3 ท่านมีงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และมี ความสนุกกับงานที่ทำในปัจจุบัน				
2.4 ท่านมีความชื่นชอบในการทำงานที่ทำในปัจจุบัน				
2.5 ท่านมีความเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน				
2.6 ท่านภูมิใจในงานที่ทำในปัจจุบัน				
2.7 ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า ในชีวิต				

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนจังหวัด

นครพนม

.....

.....

.....

.....

ภาคนวก ข

การวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อความ (ค่า IOC)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
ของการวิจัย (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	2	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

ภาคนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item-Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
การมุ่งผลสัมฤทธิ์				
1	162.6804	167.3655	.8182	.9510
2	163.6804	167.3655	.8182	.9510
3	163.1443	178.2290	.231	.9541
4	162.9588	172.8108	.5125	.9527
5	162.7732	174.2605	.2911	.9538
การบริการที่ดี				
1	162.7732	174.2605	.2911	.9538
2	162.7732	174.2605	.2911	.9538
3	163.1649	177.8267	.1002	.9540
4	163.1856	163.3819	.8764	.9502
5	163.0103	162.8228	.7376	.9512
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ				
1	162.8763	179.0470	.0807	.9558
2	163.7629	172.5578	.4235	.9531
3	163.3711	168.7150	.8538	.9511
4	163.1237	178.6720	.1214	.9544
5	162.9588	172.8108	.5125	.9527

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item-Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม				
1	162.3711	168.7150	.8538	.9511
2	162.9485	178.0494	.0019	.9549
3	162.1443	178.2290	.0000	.9541
4	163.4639	167.4180	.8731	.9508
5	162.6186	159.1342	.8646	.9500
การทำงานเป็นทีม				
1	162.9794	172.4162	.5043	.9527
2	163.5670	169.1231	.6860	.9517
3	163.1856	163.3819	.8764	.9502
4	162.9072	158.0642	.9697	.9491
5	162.6804	167.3655	.8182	.9510
6	162.8763	168.0470	.4798	.9533
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
1	163.4845	167.0024	.8936	.9506
2	162.9588	172.8108	.5125	.9527
3	162.9072	158.0642	.9697	.9491
4	162.9588	171.6858	.4058	.9534
5	163.1856	162.2569	.7773	.9508
6	163.3814	163.8634	.7221	.9513
7	163.2784	162.1196	.8741	.9501
8	162.9381	172.1211	.3692	.9536

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
ความสุขในการทำงาน				
1	163.8454	174.6321	.2783	.9538
2	163.2577	176.5683	.1841	.9540
3	163.1443	178.2290	.0000	.9541
4	162.9175	162.9098	.6970	.9516
5	163.1753	168.6252	.5413	.9526
6	163.0722	171.1927	.4727	.9529
7	163.2887	166.9575	.5766	.9524

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40.0
2. N of Items = 41
3. Alpha = .953



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวทิวรรณ พันธุ์หมุด
สถานที่เกิด	เลขที่ 40 หมู่ 3 ตำบลอาฮวน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 40 หมู่ 3 ตำบลอาฮวน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 49000
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดนครพนม
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พ.ศ. 2560	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY