

Ms 126836

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เรื่อง : บัณฑิตที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย : นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน

ได้รับอนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติ โพร้สิงห์)

ประธานกรรมการ

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เนติพัฒน์ ฐีขันธ์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุทธาศ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนากุม)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)

กรรมการ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ผู้วิจัย : นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน

ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร

ปีการศึกษา : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 245 คน ได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ระดับการศึกษา และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.399 และสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 15.97 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.239 สมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

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

และ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด การพัฒนาตนเองให้มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด จัดอบรมโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมเพื่อปลูกจิตสำนึกการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบให้ถูกต้องตามกฎระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้งความรู้ความเข้าใจ ทักษะความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : สมรรถนะในการปฏิบัติงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : Factors Effecting to Personal's Performance Competencies of
Local Administration Organization in Nongrue District, Khaon Khean Province

Author : Woranan Prathumwan

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Mahasarakham University

Advisors : Associate Professor Dr. Sanya Kenaphoom
Associate Professor Dr. Soawaluk Kosonkittiamporn

Year : 2019

ABSTRACT

This research aimed to study the personal's performance and to study the factors effecting to personal's performance of Local Administration Organization in Nongrue District, Khaon Khean Province, including the useful suggestion. The sample was the personal working at Local Administration Organization in Nongrue District, Khaon Khean Province; they were selected by Yamane Sampling sized and Simple Random Sampling (Lottery Method) . The instrument was the five rating scale. The statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research results found that; 1) Personal's performance of Local Administration Organization in Nongrue District, Khaon Khean province as overall was at highest level ($\bar{X} = 4.44$). Considering each aspect were at highest for 4 and high for one; ranking mean from highest to lowest; Excellence Service, Integrity, Teamwork , Achievement Motivation, and Organization and Process Understanding ; 2) Factors effecting to personal's performance of Local Administration Organization in Nongrue District, Khaon Khean Province by statistical significant at 0.05 levels were; educational level and working motivation with multiple correlation coefficients at 0.399 and these variables could together predict the personal's performance of Local Administration Organization for 15.97% with Standard Error at 0.239. The raw score prediction equation was ; $Y = 3.170 + .079$ (educational level) + $.146$ (working motivation) and 3) Suggestions on development of performance competencies were; planning for the development of the work system in order to get the best results according to the goals and standards set by the organization. Self-Development to be committed to improving the development of work results and operational processes for the highest quality and efficiency. Organized a training program to promote morality, ethics in order to

cultivate consciousness in performing their duties in accordance with the rules and standards of operation.
Encourage personnel to receive training in courses related to performance, including knowledge and understanding / skills and good attitude towards work.

Keywords : Personal's Performance Competencies



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำจนวิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.เนติพัฒน์ ฐิ์นียง ผู้ทรงคุณวุฒิสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาส กรรมการสอบ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา ที่ได้กรุณาตรวจ แก้ไข ปรับปรุง และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือการวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณน้ำใจไมตรีอันแสนงดงามของเพื่อน ๆ พี่ ๆ ร.ป.ม. รุ่น 28 ทุกท่านที่เป็นกำลังใจหนุนเนื่องแก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณกำลังใจจากครอบครัว ได้แก่ บิดา, มารดา และครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยตลอดมา ความสำเร็จที่ภาคภูมิใจยิ่งและประโยชน์หากจะมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณที่หนึ่ง อันยิ่งใหญ่ของคุณพ่อและคุณแม่ ซึ่งนอกเหนือจากให้ชีวิต ความรัก ความอบอุ่นแล้ว ยังให้ความหวัง กำลังใจในการทำงานและการดำรงชีวิตแก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณที่สอง คือ บुरพจารย์ทุกท่านนับแต่อดีตจนถึงปัจจุบันที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	10
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ	35
2.3 บริบทอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น.....	42
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	56
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	57
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	58
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	60
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	61

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
4.2 ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	79
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	83
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	87
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	97
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	110
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	114
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง.....	44
4.1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	64
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุจริง และประสบการณ์การทำงาน	65
4.3	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีดังนี้	65
4.4	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	66
4.5	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องและจริยธรรม.....	67
4.6	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความเข้าใจในองค์กร และระบบงาน.....	68
4.7	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการเป็นเลิศ.....	69
4.8	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการทำงานเป็นทีม.....	70
4.9	การกำหนดรหัสตัวแปรที่จะใช้ในการนำเข้าสู่สมการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	71
4.10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม.....	71
4.11	การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง	72
4.12	ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม	74

ตารางที่	หน้า
4.13 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น.....	76
ข.1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	108



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	13
2.2	ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน.....	42
2.3	กรอบแนวความคิดเพื่อการวิจัย	57
4.1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	76
4.2	การปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	80



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือภาคสังคม ต่างก็อาศัยทรัพยากรการบริหารหรือปัจจัยที่ใช้ในการบริหารมาเป็น ปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานในหน่วยงานของตนทั้งสิ้น ซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการบริหารงานมี 4 ประการ หรือที่เรียกว่า 4 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Materials) และการ จัดการ (Management) ปัจจุบันก็ได้มีอีกหลาย ๆ ปัจจัยเพิ่มขึ้นมา เช่น การตลาด (Marketing) และ เครื่องจักรกล (Machine) เป็นต้น (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549) แต่ในบรรดาทรัพยากรการบริหารที่ เป็นที่ยอมรับอย่างเป็นทางการ กล่าวคือ ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของทุก องค์กร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สร้างสรรค์คุณค่าให้แก่องค์กร สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นทรัพยากรประเภทมีมูลค่าเพิ่ม(Value Added) เพราะยังใช้ยังทำให้มี ประสิทธิภาพที่ทักษะเพิ่มมากขึ้น (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2544) ดังนั้น องค์กรใดที่สร้างไว้ซึ่งบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549) คณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของแผนการพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 ไว้ 3 หัวข้อ คือ 1) ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ 2) พัฒนาอย่างยั่งยืน 3) ก้าวสู่สากล และ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ ประชาชน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2) การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมี ความเป็นมืออาชีพ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4) การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณา การ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5) การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6) การยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7) การสร้าง ความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (คณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ, 2556) โดยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ กำหนดให้พัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์การ

แห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบ เรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทศนัในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของภาครัฐ พัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนามูลากรเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ (คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556) อีกทั้งแนวคิดของการพัฒนามูลากรภาครัฐโดยยึดสมรรถนะเป็นหลักการพัฒนาที่ตรงกับขีดความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งการพัฒนามูลากรตามแนวคิดดังกล่าว ถือว่าเป็นการบริหารการพัฒนาทรัพยากรบุคคล แนวใหม่ (สุธีรา ท้วประโคน, 2550) นอกจากนั้น กรองแก้ว อยู่สุข (2535) กล่าวว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะต้องมีความรู้สึกรักงานที่เป็นของตนเองเกี่ยวกับงาน เช่น ความยึดหยุ่นของโครงสร้างองค์การ ความสลับซับซ้อนของระบบ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์การซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดว่าผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ ในงานที่ท้ออย่างไร และการรับรู้นี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ปฏิบัติงานในระดับบริหาร เพราะผู้บริหารในองค์การจะต้องทำหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ การจูงใจ การริเริ่ม การประนีประนอม และการประสานงานเพื่อก่อให้เกิดพลังร่วมขององค์การ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นในสภาวะการส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวให้สมดุลและตามทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ภายใต้กระบวนการปรับตัว “คน” จะเป็นศูนย์กลางและมีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น การบริหารงานบุคคลจึงมีความสำคัญมากขึ้นในองค์การปัจจุบันและอนาคต องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหา พัฒนา และธำรงกำลังคนที่มีคุณภาพสูงไว้ เพื่อให้้องค์กรมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ อีกทั้งยังจะช่วยทำให้องค์กรเติบโตและก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2542)

ตามประกาศคณะกรรมการกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่น ไปเป็นระบบแท่ง (Broadband) และได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการสรรหา การแต่งตั้ง การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การให้พ้นจากตำแหน่ง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ จะต้องคำนึงถึงความรู้ ทักษะและ “สมรรถนะที่จำเป็น” ซึ่งมีการกำหนดเป็นบัญชีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อให้คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต.) ได้นำสมรรถนะดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงาน

ส่วนท้องถิ่นทุกประเภทตำแหน่งและทุกระดับ เพื่อใช้สำหรับการสรรหา การแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือ การพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความต้องการของประชาชน โดยได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานส่วนท้องถิ่นไว้ 3 ประเภท คือ 1) สมรรถนะหลัก ซึ่งมีทั้งหมด 5 สมรรถนะ 2) สมรรถนะประจำผู้บริหาร ซึ่งมีทั้งหมด 4 สมรรถนะ 3) สมรรถนะประจำสายงาน ซึ่งมีทั้งหมด 22 สมรรถนะ ซึ่งสมรรถนะประจำสายงานที่ถูกกำหนดให้เป็นสมรรถนะที่จำเป็นประจำสายงานในทุกประเภทและระดับตำแหน่งไว้อย่างน้อยสายงานละ 3 สมรรถนะ (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558)

เทศบาลเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่และโครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย นายกเทศมนตรี และสภาเทศบาล ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน โดยฝ่ายบริหารมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่กำหนดนโยบายตามอำนาจหน้าที่ ฝ่ายสภาเทศบาล ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่กลั่นกรองและตรวจสอบการบริหารงานของฝ่ายบริหารและฝ่ายข้าราชการประจำ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายที่นายกเทศมนตรีกำหนด โดยการมอบหมายให้หน่วยงานต่าง ๆ นำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ (วิชัยภรณ์ เข้มสวน, 2552)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะมาจากสภาตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 (โกวิทย์ พวงงาม, 2543) ตามมาตรา 40 กล่าวคือ สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน สามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, 2537)

อำเภอหนองเรือ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 13 แห่ง ซึ่งแบ่งเป็นเทศบาลตำบล จำนวน 8 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 แห่ง ซึ่งในแต่ละแห่งมีผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับรายได้ของแต่ละแห่งที่สามารถมีภาระค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคลไม่เกินร้อยละ 40 ของรายได้ในแต่ละปี ดังนั้น บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจึงต้องเป็นผู้ที่มี “สมรรถนะ” คือ มีคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในองค์กร (มณี โชติ บำรุงผล และวลัยลักษณ์ อนุพันธ์นันท์, 2549) โดยเป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะ ของบุคคล ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ เมื่อมีการปรับปรุงบุคคลให้มีคุณลักษณะที่ดีหรือเหมาะสมแล้ว

พฤติกรรมของบุคคลนั้นก็ปรับเปลี่ยนไปในทางที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

อย่างไรก็ดีบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างถูกต้องเหมาะสมตรงตามความต้องการและขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรขาดสมรรถนะหรือความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ ขาดความรู้ความชำนาญ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยม ทักษะคิด บุคลิกภาพ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร (ศรีฉันทพัชร ใฝ่พล, 2559) ซึ่งการขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาอยู่ อาจเกิดจากการขาดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระบบงานของข้าราชการ และการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ ขาดความคิดสร้างสรรค์ในผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรไม่ตรงตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการพัฒนาองค์กร ขาดความตั้งใจและขาดความพยายาม ขาดจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขาดความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ และนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ขาดการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้อง เหมาะสม ทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ และขาดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเหตุดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมาก และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จะต้องบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จให้ได้มากที่สุด โดยจะต้องมีการบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลักและสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลงานถูกต้องสมบูรณ์ตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด เพื่อสร้างความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุด การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จะสามารถพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้นั้น จึงต้องขจัดปัญหาเหล่านี้ให้หมดไป ซึ่งปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาหนึ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง แต่อย่างไรก็ดีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีคะแนนผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี 2561 ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา อยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 88.73 คะแนน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ว่ามีสมรรถนะเป็นอย่างไร เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความสุขในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยในครั้งนี้ วิจัยในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบสมรรถนะหลัก ตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2557 (คณะกรรมการกลางมาตรฐานการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่น, 2558) ประกอบด้วย

- 1.4.2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 1.4.2.2 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- 1.4.2.3 ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- 1.4.2.4 การบริการเป็นเลิศ
- 1.4.2.5 การทำงานเป็นทีม

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 628 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอหนองเรือ, 2561)

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 245 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ (1973, น. 727) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- 5) ความสุขในการปฏิบัติงาน
- 6) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.4.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในด้านต่างๆ ตามแนวคิดประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2557 (คณะกรรมการกลางมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558) ประกอบด้วย

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

- 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- 4) การบริการเป็นเลิศ
- 5) การทำงานเป็นทีม

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษา ระหว่างเดือนมีนาคม 2561 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

การวัดระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในครั้งนี้ เป็นการวัดโดยการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการประเมินตนเองของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

“บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายถึง พนักงานเทศบาลตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ผู้ปฏิบัติงาน และได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง จากเทศบาลตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยไม่รวมถึงพนักงานครูเทศบาล พนักงานครูองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

“เทศบาล” หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ในที่นี้หมายถึง เทศบาลในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลตำบลหนองเรือ 2) เทศบาลตำบลคอนโมง 3) เทศบาลตำบลหนองแก 4) เทศบาลตำบลโนนทอง 5) เทศบาลตำบลกุดกว้าง 6) เทศบาลตำบลยางคำ 7) เทศบาลตำบลโนนสะอาด 8) เทศบาลตำบลบ้านฝื่อ

“องค์การบริหารส่วนตำบล” หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นโดย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเรือ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง 3) องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกง 4) องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้ 5) องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทัน

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” คือ เทศบาลตำบล จำนวน 8 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 แห่ง ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

“สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ

“สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เป็นสมรรถนะที่ข้าราชการทุกประเภทและระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ประชาชน สังคม และประเทศชาติ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะ 5 สมรรถนะหลัก ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ตลอดจนถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาคีร์ติแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักภารัฐบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน หมายถึง มีการวางแผน ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การบริการเป็นเลิศ หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใจในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

“เพศ” หมายถึง ลักษณะทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชาย หญิง

“อายุ” หมายถึง อายุตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

“ระดับการศึกษา” หมายถึง วุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ที่จบการศึกษาสูงสุด

“ประสบการณ์การทำงาน” หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามว่าทำงานมากี่ปีแล้ว

“ความสุขในการปฏิบัติงาน” หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงอารมณ์ที่แสดงออกทั้งทางบวกและทางลบ รู้สึกว่าตนมีคุณค่า สนุกกับการปฏิบัติงาน

“ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน” หมายถึง สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัว และจะมีปฏิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.7.1 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

1.7.2 สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานของ องค์กรปกครองท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของประชาชน

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ
3. บริบทอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เกิดขึ้นในราวปี 1970 โดย McClelland ซึ่งในขณะนั้นรัฐบาลสหรัฐอเมริกา เกิดปัญหาเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานซึ่งผ่านการทดสอบทั้งข้อเขียน และสัมภาษณ์ ได้คะแนนสูง แต่กลับปฏิบัติงานได้ไม่เหมือนกับตอนสอบคัดเลือกเข้ามา ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกและได้คะแนนน้อยกว่ากลับปฏิบัติงานได้ดีกว่า จึงทำให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกาต้องการหาวิธีการหรือเครื่องมือที่จะใช้ในการคัดเลือกบุคคลให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง McClelland จึงได้มาทำการเก็บข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานและทำการศึกษาข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์และสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งที่ปฏิบัติงานดีตามเกณฑ์ และปฏิบัติงานไม่ได้ตามเกณฑ์ เกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลจากการศึกษา พบว่า “ผู้ปฏิบัติงานเก่ง” ไม่จำเป็นต้องเป็น “ผู้เรียนเก่ง” แต่ต้องสามารถประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์ในงานที่ทำ จึงเรียกว่าคนนั้นมี “สมรรถนะ (Competency)” ที่เหมาะสมและตรงกับงานนั้น ๆ และให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่าเป็นลักษณะหรือพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลบางกลุ่มหรือบางคนในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคคลเหล่านี้ได้แสดงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานที่ดีกว่าผู้อื่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

กระบวนการปฏิบัติงานโดยทั่วไปของบุคคล โดยเมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ก็จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายไปจนเสร็จสิ้น ผู้บังคับบัญชาก็จะพิจารณาการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าปฏิบัติงานดีหรือไม่ดี (ตรงตามความต้องการของตนเองหรือไม่) ในขณะที่เดียวกันก็จะมีการประเมินความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าปฏิบัติงานดีหรือไม่ดี ซึ่งเป็นที่มาของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา โดยเป็นการประเมินที่ผลลัพธ์ (Output) ซึ่งเป็นผลปลายทาง ในขณะที่ต้นทาง (Input) ถูกละเลย (ไม่มีการประเมินหรือคำนึงถึง) แต่สำหรับแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) จะคิดว่าสาเหตุของผลงาน (Output) ที่ดีหรือไม่ดี เกิดขึ้นจากสาเหตุในตัวของผู้บริหารหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จึงมุ่งไปที่ต้นทาง (Input) มากกว่าปลายทาง (Output) โดยเชื่อว่าการปรับปรุงบุคคลให้มีคุณลักษณะที่ดีหรือเหมาะสม แล้วพฤติกรรมของบุคคลนั้นก็จะปรับเปลี่ยนไปในทางที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ในขณะที่เดียวกันคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม เช่น การขาดทักษะในงานที่รับผิดชอบ การมีทัศนคติในทางที่ไม่ดี ขาดความตั้งใจ ฯลฯ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนโดยการพัฒนาไม่ว่าด้วยวิธีการฝึกอบรม หรือการพัฒนาแบบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่ดีให้ดีขึ้น โดยเชื่อว่าเมื่อพฤติกรรมของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีก็ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่บุคคลนั้นรับผิดชอบย่อมประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน จึงต้องมีการประเมินสมรรถนะ ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคน เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแต่ละคนว่า คนคนนั้นมีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมเป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บังคับบัญชาคาดหวังไว้หรือไม่ แค่ไหน หากพบว่ามีความคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจะพัฒนาให้เหมาะสมได้อย่างไร หรือหากผู้คนนั้นมีคุณลักษณะที่ดีอยู่แล้วจะพัฒนาให้ดีขึ้นได้อย่างไร และเมื่อมีการประเมินสมรรถนะเสร็จสิ้นแล้ว จึงต้องมีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาว่าจะพัฒนาหรือฝึกอบรมข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้นั้นในรูปแบบหรือวิธีการใด เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

McClelland (1973, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ได้เขียนบทความตีพิมพ์ในวารสารนักจิตวิทยาอเมริกัน เรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ซึ่งจะแสดงความคิดเห็นต่อต้านการทดสอบความถนัด การทดสอบความรู้ในงาน หรือผลการเรียนว่าไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน หรือความสำเร็จในชีวิตได้ เขาจึงหาทางวิจัยเพื่อศึกษาตัวแปรด้านสมรรถนะที่เขาเชื่อว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ และในขณะที่เดียวกันยังมีข้อดีที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ตัวแปรสมรรถนะมักไม่แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อ

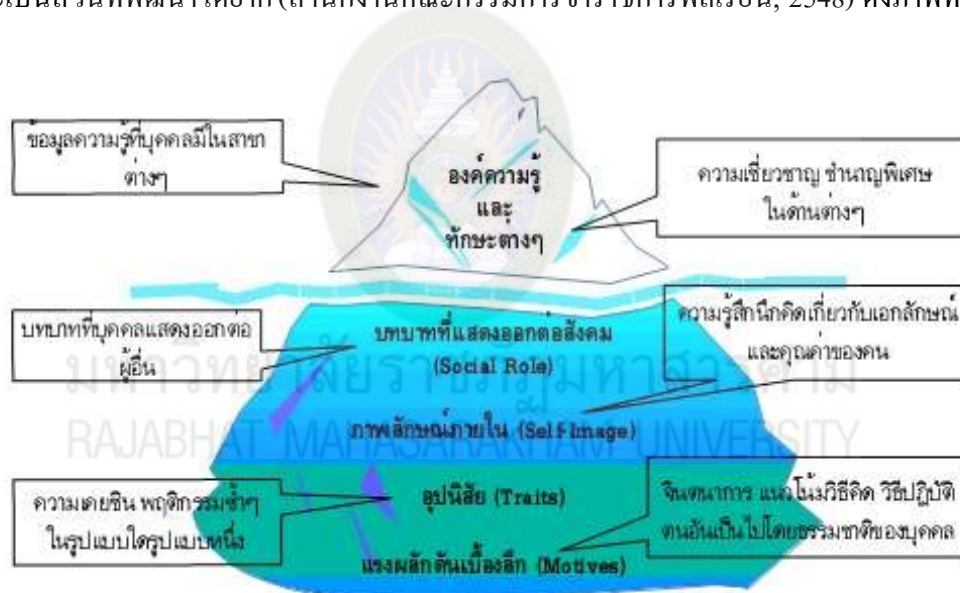
เชื้อชาติ เพศ หรือฐานะทางสังคมเหมือนกับแบบวัดความถนัด หรือแบบวัดอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน ประเด็นเรื่องการไม่แสดงผลการทดสอบที่ลำเอียงต่อเชื้อชาติ เพศ หรือ ฐานะนี้เป็นประเด็นสำคัญ ในอเมริกา เพราะอเมริกาเป็นสังคมที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมใน สังคมด้านการจ้างงาน จึงมีการตรากฎหมายเพื่อส่งเสริม โอกาสของการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน (Equal Employment Opportunity) ดังนั้น แบบทดสอบที่แสดงผลการทดสอบของกลุ่มต่าง ๆ ที่แตกต่างกันมักถูกตัดสินว่าผิดกฎหมาย McClelland ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานและกลุ่มของผู้ที่ประสบความสำเร็จน้อยกว่า (กลุ่มปานกลาง) เพื่อที่ว่าสองกลุ่มนี้แตกต่างกันในเรื่องใด (หรือที่เขาเรียกว่าสมรรถนะใด) วิธีการเก็บข้อมูลของเขา เน้นที่ความคิด และพฤติกรรมที่สัมพันธ์กันกับผลลัพธ์ของงานที่ประสบความสำเร็จ ในครั้งแรก McClelland คิดจะใช้การสังเกตการทำงานประจำวันของผู้ที่ประสบความสำเร็จ กับผู้ที่มีผลงานใน ระดับปานกลาง แต่่ววิธีการนี้ใช้เวลานานเกินไป และไม่สะดวกในทางปฏิบัติ เขาจึงพัฒนาเทคนิค ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นวิธีการที่พัฒนามาจากผลการผสมผสานวิธี วิเคราะห์เหตุการณ์ สำคัญ ในงาน ของ Flanagan และ วิธีการของแบบทดสอบ Thematic Apperception Test (TAT) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548)

Barrett and Depinet (1991, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ได้เขียนบทความเรื่อง A Reconsideration of Testing for Competence Rather than for Intelligence เนื้อหาในบทความเป็นการอ้างอิงงานวิจัยใหม่ ๆ ที่ลบล้างข้อเสนอของ McClelland เกี่ยวกับการ ทดสอบความถนัด หรือการทดสอบเขาวนั้ปัญญว่าแบบทดสอบดังกล่าวสามารถทำนายผลการ ปฏิบัติงานได้ในเกือบทุกอาชีพ ประเด็นนี้ McClelland ได้ตอบได้ว่า ถ้าเขาจะต้องเปลี่ยนแปลง อะไรบางอย่างในบทความ Testing for Competence Rather than for Intelligence เขาคงจะอธิบาย เขาวนั้ปัญญาอย่างระมัดระวังมากขึ้นว่า เขาวนั้ปัญญาเป็น สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competency) ที่บุคคลที่ปฏิบัติงานต้องมี แต่เมื่อบุคคลมีเขาวนั้ปัญญาในระดับหนึ่งแล้ว ผลการ ปฏิบัติงานของเขาก็ไม่สัมพันธ์กับเขาวนั้ปัญญาอีกต่อไป อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องเป็น คนฉลาดทุกคน แต่คนที่ฉลาดทุกคนอาจไม่ได้มีการปฏิบัติงานดีเด่นทุกคน สิ่งที่แยกระหว่างผู้ที่ ฉลาดและมีผลการปฏิบัติงานดีกับผู้ฉลาดที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลางคือ สมรรถนะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท เมื่อพิจารณาโดยยึดผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ สมรรถนะ 2 ประเภทนี้ ได้แก่ สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies)

สมรรถนะพื้นฐาน (Threshold Competencies) ได้แก่ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ไม่ได้สามารถแยกผู้ที่ปฏิบัติงานดี ออกจากผู้ที่ปฏิบัติงานปานกลาง สมรรถนะที่แยกความแตกต่าง (Differentiating Competencies) ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดีมี แต่ผู้ปฏิบัติงานปานกลาง ไม่มีสมรรถนะนี้ จึงเป็นสิ่งที่บอกความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง

แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่แสดงด้านล่าง ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, (2548), กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

จากภาพที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวเองแบบภูเขาน้ำแข็ง คือทั้งความรู้ ทักษะ / ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่น ๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้น ๆ

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้อะไรที่จะทำงานนั้น ๆ อย่างไรก็ตามและเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถระทำการหรือดำเนินการกระทำในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติงานเป็นนิสัย

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2548, อ้างถึงใน เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, 2555) ให้ความหมายของสมรรถนะในหนังสือ Competency dictionary ไว้ว่า หมายถึงความสามารถ หรือศักยภาพ หรือสมรรถนะซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่าทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How) มากกว่าการตอบคำถามว่า อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What) ทั้งนี้ การกำหนดความสามารถหรือสมรรถนะนั้นแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ KSA ซึ่งมีความหมายแตกต่างกันดังนี้

K – ความรู้ (Knowledge) หมายถึงข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษา ทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันการฝึกอบรม สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายอาชีพเดียวกันและต่างสายอาชีพ

S – ทักษะ (Skill) หมายถึงสิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทักษะจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการงาน หมายถึงทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ เป็นการแสดงออกถึงการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปที่เป้าหมายในอนาคตว่าอยากจะทำหรือมีความต้องการอะไรในอนาคต และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน หมายถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป

A – คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึงความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและไม่ค่อยจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) กล่าวว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

คูสิต ขาวเหลือง (2554) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ชัดความสามารถ ศักยภาพ สมรรถนะ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์และจำเป็นต่อการทำงานของบุคคลในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จหรือมีผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้ ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องรู้ต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องรู้ต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะด้าน ICT ทักษะ ด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน คุณลักษณะที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องรู้ต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ติดกันไปในชีวิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้ และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้ว จะเป็นพลังผลักดันให้ บุคลากรมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการได้

สาริสา จันทรสาขา (2554) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่อยู่ภายในหรือคุณลักษณะจำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำผลงานให้ออกมาได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

วรรณรัตน์ ศรีกนก (2556) สรุปนิยามของคำว่า สมรรถนะ ว่า คือ ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (Underlying Characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship) จากความมีประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion-Reference) และหรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด (Superior Performance) โดยพฤติกรรมนั้นจะเชื่อมโยงกับความสำเร็จ และสะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างผลงานที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982, p. 58) ซึ่งสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร จะมีความเกี่ยวข้องกับบริบททั้งภายนอกและภายในองค์กร

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมแล้วส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงาน

รุจิรา แสงผา (2559) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) คือ ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถ ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและการประเมินสมรรถนะ (Competency) เป็นการประเมินบุคคล ที่มีคุณลักษณะหรือความสามารถ ทักษะ

แสงทอง แป้นประโคน (2559) สมรรถนะ หมายถึง การที่นำเอา ความรู้ ทักษะ เจตคติ ทักษะคิด มาเพื่อเป็นองค์ประกอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตรง ตามความต้องการในการปฏิบัติงานและส่งผล โดยรวมในการสนับสนุนให้องค์การบรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานให้ดีที่สุด

สรณ์พัทธ์ ไม้พูล (2559) สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมในการทำงานของ บุคคลที่เกิดจากความรู้ เจตคติ หรือ คุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล อันเป็นปัจจัยสำคัญ เป็น คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้ บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร

McClelland (1970) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis (1982) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boam and Sparrow (1992) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิง พฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็น ตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตาม หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ / หรือ สูงกว่าเกณฑ์ อ้างอิง (Criterion – Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

HAY Group (1996) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคล ระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้

บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

Kierstead (1998, อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) กล่าวว่าความไม่ชัดเจนระหว่างสมรรถนะของงานกับสมรรถนะของคนทำให้เกิดความสับสนในการทำความเข้าใจสมรรถนะ สมรรถนะของงาน (Job-based Competency or Area of Competence) หมายถึงสิ่งที่บุคคลต้องทำในการทำงาน ในขณะที่สมรรถนะของคน (Person-based Competencies) หมายถึงคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้ดี

Arnauld de Nadailac (2003) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ / ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

David and William (2004) กล่าวว่าสมรรถนะหมายถึง “คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้เหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ”

2.1.2 ประโยชน์ของสมรรถนะ (Competency)

การนำสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งพัฒนาให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพเหมาะสมสำหรับรองรับภารกิจและการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยพอสรุปประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ได้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558) ดังนี้

2.1.2.1 ประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) ให้กรอบแนวคิดที่มีคุณภาพและเป็นเอกภาพต่อการประยุกต์ใช้กระบวนการทางทรัพยากรบุคคล
- 2) สร้างความเหมาะสมระหว่างงานและผู้ดำรงตำแหน่งได้ดีกว่า ทำให้ได้ผลงานที่ดีขึ้นและอัตราการลาออกลดลง

3) ทำให้การพัฒนาและสืบทอดตำแหน่งมีรากฐานอยู่บนปัจจัยที่ช่วยในการสร้างผลงานที่เป็นเลิศ

4) สามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงานได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น และลึกซึ้งกว่าการพิจารณาที่วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานเท่านั้น

5) สนับสนุนให้ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการบริหารเชิงสมรรถนะ (Competency based Management) เป็นระบบการบริหารที่สามารถยืดโยงกับทุกระบบของการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหาและการคัดเลือก การบริหารผลงาน และการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

6) สามารถกำหนดกรอบและแผนการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด รวมทั้งสร้างระบบใหม่ของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนและผลักดันให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก้าวหน้าไปอย่างมีเอกภาพในระยะยาวกว่า

7) สามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพในแต่ละตำแหน่งงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสังสรรค์ภาพของทั้งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและตัวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างสรรค์ระบบทางเดินสายอาชีพที่ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจและตอบสนองคนดีคนเก่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

8) สนับสนุนและเชื่อมโยงให้พฤติกรรมของบุคลากรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2.2 ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา

1) ให้ตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการสรรหาว่าจ้างข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นใหม่

2) ให้ผู้บังคับบัญชาพูดภาษาเดียวกันในการประเมินผลงาน

3) ช่วยผู้บังคับบัญชาในการประเมินและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

4) ช่วยผู้บังคับบัญชาในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่จุดเด่น จุดด้อย ของแต่ละบุคคล

5) สามารถเชื่อมโยงผลการประเมินสมรรถนะรายบุคคลเข้ากับระบบค่าตอบแทนและระบบพิจารณาความดีความชอบ โดยหลักการที่ว่า การที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นผู้ใดมีสมรรถนะ หรือสามารถพัฒนาสมรรถนะ จนถึงระดับตามที่ระบุไว้ว่าจำเป็น

แก่งานได้ ก็หมายถึงว่า ผู้นั้นมีศักยภาพในเชิงสมรรถนะเหมาะสมแก่งาน (เพิ่มเติมจากคุณวุฒิอื่น ๆ อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ ตลอดจนประสบการณ์ที่จำเป็นในงาน” อันถือได้ว่าเป็น Value-added แก่งาน จึงสมควรได้รับการพิจารณาความคิดความชอบในส่วนที่เพิ่มขึ้นนี้ด้วย

2.1.2.3 ประโยชน์ต่อบุคลากร

- 1) สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรคาดหวังและการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ
- 2) ช่วยสร้างทางก้าวหน้าสายอาชีพ โดยการสร้างหลักประกันว่าสมรรถนะของตนเหมาะสมกับตำแหน่งงานแล้ว
- 3) ช่วยให้แต่ละบุคคลเข้าใจความแตกต่างของแต่ละงาน และเร่งพัฒนาตนเองเพื่อโยกย้ายสู่ตำแหน่งใหม่ ๆ

2.1.3 ประเภทของสมรรถนะ (Competency) ของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2558) ได้จำแนกสมรรถนะที่จำเป็นของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคม และประเทศชาติประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลัก ได้แก่

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 1.2 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- 1.3 ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- 1.4 การบริการเป็นเลิศ
- 1.5 การทำงานเป็นทีม

2. สมรรถนะประจำผู้บริหาร หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในตำแหน่งประเภทบริหารท้องถิ่น และอำนวยการท้องถิ่น ซึ่งต้องกำกับดูแลและทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่

- 2.1 การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง
- 2.2 ความสามารถในการเป็นผู้นำ
- 2.3 ความสามารถในการพัฒนาคน

2.4 การคิดเชิงกลยุทธ์

3. สมรรถนะประจำสายงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับประเภทและระดับตำแหน่งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในสายต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ดำรงตำแหน่งในสายงานนั้น สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 22 สมรรถนะ และกำหนดให้ ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต. กำหนดสมรรถนะประจำสายงานในทุกประเภทและระดับตำแหน่งไว้อย่างน้อยสายงานละ 3 สมรรถนะ โดยสมรรถนะประจำสายงานทั้ง 22 สมรรถนะ ได้แก่

- 3.1 การกำกับติดตามอย่างสม่ำเสมอ
- 3.2 การแก้ไขปัญหาอย่างมืออาชีพ
- 3.3 การแก้ไขปัญหาและดำเนินการเชิงรุก
- 3.4 การค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล
- 3.5 การควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์
- 3.6 การคิดวิเคราะห์
- 3.7 การบริหารความเสี่ยง
- 3.8 การบริหารทรัพยากร
- 3.9 การมุ่งความปลอดภัยและการระวังภัย
- 3.10 การยึดมั่นในหลักเกณฑ์
- 3.11 การวางแผนและการจัดการ
- 3.12 การวิเคราะห์และการบูรณาการ
- 3.13 การสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
- 3.14 การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
- 3.15 การให้ความรู้และการสร้างสายสัมพันธ์
- 3.16 ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์
- 3.17 ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น
- 3.18 ความคิดสร้างสรรค์
- 3.19 ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน
- 3.20 จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม
- 3.21 ศิลปะการโน้มน้าวใจ
- 3.22 สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น

2.1.4 มิติต่าง ๆ ของสมรรถนะที่ต้องคำนึงถึง

ต้นแบบสมรรถนะแต่ละสมรรถนะ จะกำหนดระดับสมรรถนะเป็น 5 ระดับ เพื่อให้เพียงพอสำหรับการนำไปใช้กับระดับตำแหน่งที่คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. หรือ ก.อบต.) กำหนดเป็นมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในระบบแท่ง (Broadband) และมีการจัดระดับตำแหน่งในแต่ละประเภทตำแหน่งเป็น 3 – 5 ระดับ โดยการจัดระดับสมรรถนะจะจัดไว้ในลักษณะของขั้นบันได ผู้ที่จะมีระดับสมรรถนะที่สูงกว่าต้องแสดงระดับที่ต่ำกว่ามาก่อน ในการพิจารณาระดับของสมรรถนะ จะต้องคำนึงถึงมิติ (Dimension) ที่มีระดับที่แตกต่างกันไปของแต่ละสมรรถนะ โดยมิติที่มักใช้ในการพิจารณาระดับสมรรถนะมี 4 มิติ ที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละมิติ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558) ดังนี้

2.1.4.1 ระดับความเข้มข้น หรือ ความสมบูรณ์ของกิจกรรม (Intensity or Completeness of Action) เป็นการแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่ทุ่มเทลงไป และความสมบูรณ์ของการกระทำที่เกิดขึ้นเพื่อให้ความตั้งใจนั้นเป็นจริง

2.1.4.2 ระดับขนาดของผลกระทบ (Size of Impact) หมายถึงผลกระทบที่เกิดจากการกระทำ ซึ่งอาจหมายถึงทั้งบุคคลที่รับการประเมิน บุคคลอื่น ๆ กลุ่มที่เกี่ยวข้อง ส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดของโครงการ หรือขอบเขตความรุนแรงของปัญหา เป็นต้น

2.1.4.3 ระดับความซับซ้อนของพฤติกรรม (Complexity) หมายถึงการนำปัจจัยหลากหลายมาพิจารณาตัดสินใจ ตั้งแต่สิ่งของ บุคคล ข้อมูล แนวคิด หรือสาเหตุต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแสดงถึงสมรรถนะของสมรรถนะบางประเภท ส่วนใหญ่จะพบพฤติกรรมนี้ในสมรรถนะกลุ่มความคิด

2.1.4.4 ระดับของความพยายามที่ใส่ลงไป (Amount of Effort) หมายถึงปริมาณของความพยายามที่ใส่ลงไป หรือปริมาณเวลาที่ทุ่มเทไปในการทำงาน

ข้อควรคำนึงในการพิจารณาระดับของต้นแบบสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น แต่ละสมรรถนะ อาจมีมิติที่ต้องพิจารณารวมกัน 2 - 3 มิติ ประกอบกันจึงจะสามารถระบุได้ว่าผู้รับการประเมินจะได้ระดับใด เช่น สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ กรณีของการนำเหตุการณ์ในการทำงานจริงมาเปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะ เช่น เจ้าพนักงานธุรการที่รับส่งหนังสือกล่าวอ้างว่า งานรับหนังสือก็จำเป็นต้องมีการตัดสินใจ จึงเป็นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 5 เช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาในมิติของขนาดผลกระทบจะพบว่างานธุรการจะไม่สามารถแสดงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 5 ได้ เพราะการตัดสินใจนั้น ไม่ใช่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การพิจารณาระดับของสมรรถนะแต่ละสมรรถนะ จึงต้องคำนึงถึงในหลาย ๆ มิติ ประกอบกันด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

2.1.5 การกำหนดสมรรถนะข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ตามประกาศคณะกรรมการกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับการสรรหา การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การให้พ้นจากตำแหน่ง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ จะต้องคำนึงถึงสมรรถนะที่จำเป็น ซึ่งมีการกำหนดเป็นบัญชีสมรรถนะที่จำเป็นไว้เพื่อให้คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.) ได้นำสมรรถนะดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกประเภทตำแหน่งและทุกระดับ เพื่อใช้สำหรับการประเมินในการสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุและแต่งตั้งหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละรอบการประเมิน (6 เดือนครั้ง) เพื่อการเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่ได้รับการแต่งตั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558)

2.1.6 รายละเอียดสมรรถนะและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2558) ได้กำหนดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นไว้ และคณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จ. , ก.ท. และ ก.อบต.) ได้คัดเลือกกำหนดเป็นสมรรถนะสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทแต่ละสายงานตามที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งการที่จะนำสมรรถนะไปใช้นั้น ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องทำความเข้าใจคำจำกัดความรายละเอียดพฤติกรรมบ่งชี้ในแต่ละระดับของสมรรถนะ โดยสมรรถนะหลักมีรายละเอียดของสมรรถนะและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้ ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก

1.1 สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์

1.1.1 คำจำกัดความ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายความรวมถึงความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายถึงการสังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

1.1.2 ระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้ดี มีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีตามที่ได้รับมอบหมาย และแสดงความประสงค์หรือข้อคิดเห็นเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานของตนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานองค์กร ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตนเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานขององค์กร และคิดหาวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุงงานของตนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด คือ ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น คุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและเกินกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และเสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอุตสาหกรรมมาบค่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน คือ บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายในงานที่ยากหรือไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน โดยใช้วิธีการพัฒนาระบบประยุกต์ และบริหารจัดการ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีผู้ใดในองค์กรกระทำได้มาก่อน กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด และทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน

ระดับที่ 5 แสดงระดับสมรรถนะที่ 4 และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย คือ ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

และวิเคราะห์ และคำนวณผลได้ ผลเสีย และความคุ้มค่า รวมทั้งกล้าคิด และกล้าเสี่ยงโดยอาศัย วิทยาศาสตร์ ประสบการณ์และการบริหารในเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป้าหมายและประโยชน์สำคัญขององค์กร

1.1.3 คำอธิบายระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 1 ถือเป็นระดับเริ่มต้นหรือระดับพื้นฐาน ที่จะวัดสมรรถนะของการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ การวัดสมรรถนะหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในระดับนี้ คือการวัด ความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร หรือความพยายาม ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนให้เกิดผลดี เช่น มานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร พยายามทำหน้าที่ให้ถูกต้อง ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ความพยายามที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่จะมาตรงเวลา โดยทั่วไปแล้ว ข้าราชการส่วนท้องถิ่นแต่ละคนควรจะแสดง สมรรถนะในระดับนี้ได้เพราะเป็นเพียงการวัดสมรรถนะพื้นฐานเบื้องต้นเท่านั้น

ระดับที่ 2 เป็นการแสดงให้เห็นถึงความต่างอย่างชัดเจนจากระดับที่ 1 จากการเน้นเฉพาะความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร ความพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ไปสู่ การวัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยผ่านขั้นตอนของความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร พยายามดังกล่าวด้วย ทั้งในแง่ของปริมาณ คุณภาพและประสิทธิภาพของงานด้วยอาจกล่าวให้เข้าใจ ได้ง่ายขึ้นว่า หากมีเพียงความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร พยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ที่สุด ก็จะวัดสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่นดังกล่าวนั้นได้ว่าอยู่ในระดับที่ 1 แต่หากมี ความสำเร็จอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพยายามนั้นด้วยก็จะสามารถวัดสมรรถนะได้ในขั้นที่ สูงกว่า คือวัดได้ในระดับที่ 2 เป็นต้น

ระดับที่ 3 เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ผ่านระดับพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร และความพยายาม และระดับที่ 2 ที่มุ่งเน้นถึงผลสำเร็จหรือ สัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติหน้าที่ราชการมาสู่การปรับปรุงวิธีการ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น หรือทำให้มีกระบวนการที่มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น หรืออาจจะเป็นการเสนอหรือการทดลอง วิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม การวัดสมรรถนะการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ในระดับที่ 3 นี้ เป็นการวัดสมรรถนะที่ได้มุ่งหวังจะวัดเพียงความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร ความพยายาม หรือผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน อันเป็นเรื่องราวที่ล่วงมาแล้วเท่านั้น แต่ยังมีมุ่งวัดถึงความสามารถที่จะปรับปรุงวิธีการทำงานในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งเป็นเรื่องของ อนาคตด้วย

ระดับที่ 4 เป็นการ วัดคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งความมานะ อุตุน ขยันหมั่นเพียร ความพยายาม ในระดับที่ 1 ผลสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ราชการในระดับที่ 2 และ ความสามารถที่จะปรับปรุงวิธีการทำงาน อันเป็นการมองไปในอนาคตในระดับที่ 3 ได้ สมรรถนะ ในระดับที่ 4 เป็นความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย พัฒนาวิธีการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์

ที่เป็นนัยสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นหรือแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีใครทำได้มาก่อนอีกด้วย หรืออีกนัยหนึ่งต้องมีการสร้างนวัตกรรม หรือสิ่งใหม่ ๆ ในหน่วยงานหรือองค์กรจึงจะได้ผลการประเมินในระดับนี้

ระดับที่ 5 เป็นการวัดคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ผ่านระดับที่ต่ำกว่ามาแล้วทั้งในระดับที่ 1 ความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียร ความพยายาม ระดับที่ 2 ผลสำเร็จ ระดับที่ 3 การปรับปรุงวิธีการทำงาน จนถึงระดับที่ 4 การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ได้ผลงานอย่างโดดเด่นหรือแตกต่าง ดังได้กล่าวมาแล้วในแต่ละระดับ จึงจะสามารถวัดหรือประเมินสาระสำคัญเรื่องของการตัดสินใจ ซึ่งอาจจะเป็นการตัดสินใจในภาวะเสี่ยง โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การบรรลุเป้าหมายและประโยชน์สำคัญขององค์กร ผู้ที่จะได้รับการประเมินสมรรถนะในระดับที่ 5 นี้ได้ จึงต้องเป็นผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ราชการที่สามารถใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจได้เป็นสำคัญด้วย ผู้ที่จะสามารถแสดงสมรรถนะในระดับนี้ได้จึงต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท่ามกลางปัจจัยเสี่ยงทุกประการเป็นสำคัญ

1.2 สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

1.2.1 คำจำกัดความ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม คือ การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2.2 ระดับสมรรถนะ

ระดับ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับ 1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงานและองค์กรกำหนดไว้ มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ / ตำแหน่งงานของตน ให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานของหน่วยงานและองค์กร

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ มีสัจจะเชื่อถือได้ และรักษาวาจ าคูอย่างใดทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง และเป็นคนตรงไปตรงมา กล่าวพูด และกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและองค์กร

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นและแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรมและปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน คือ ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน ยึดมั่นและมีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น และยึดหลักความยุติธรรม และความเป็นธรรมเป็นที่ตั้ง แม้ต้องกระทบกับบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ที่สูงกว่า

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และธำรงความถูกต้องเพื่อองค์กร ได้แก่ ธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ ตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต แม้ผลของการปฏิบัติอาจสร้างศัตรูหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือเสียประโยชน์และเสียสละความสุขสบาย ประโยชน์ส่วนตน ตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผลและเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อองค์กร และประเทศชาติ ได้แก่ อุทิศตน ธำรงความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต และไม่ประพฤติปฏิบัติตนเพื่ออิทธิพลหรือเอาประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งทั้งในเชิงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมเพื่อองค์กร ประชาชน และประเทศชาติเป็นสำคัญ

1.2.3 คำอธิบายระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 1 เป็นระดับพื้นฐานซึ่งข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนควรจะต้องมีอยู่ตั้งแต่ก่อนที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ การศึกษาการอบรม หรือการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ที่จะมีส่วนในการหล่อหลอมให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นในความถูกต้อง และมีจริยธรรมการประเมินสมรรถนะในระดับนี้จึงเน้นเฉพาะในเรื่องที่เป็นพื้นฐานสำหรับจะนำไปใช้ในทุกระดับต่อไปได้ ซึ่งได้แก่ การเน้นความถูกต้อง เช่น การนำอุปกรณ์ของทางราชการไปใช้ในเรื่องส่วนตัว หรือใช้กระดาษของราชการไปทำรายงานส่งอาจารย์ เป็นต้น กรณีเช่นที่ว่านี้ ประเทศสิงคโปร์ถือว่าเป็นเรื่องร้ายแรง ในขณะที่บางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม โดยความหมายของคำว่า ความถูกต้องนี้ มีความหมายอันเรียบง่าย กระชับ และลงตัวเป็นคำที่สามารถเข้าใจกันได้โดยมโนสำนึก และไม่จำเป็นต้องตีความแต่อย่างใด

ระดับที่ 2 เป็นระดับที่สูงขึ้นกว่าระดับพื้นฐานที่เน้นเฉพาะความถูกต้อง มาสู่ระดับที่ต้องประพาดิตนให้มีสัจจะ เชื่อถือได้ ด้วยการรักษาคำพูด พุคอย่างใดทำอย่างนั้น กล้าแสดงความคิดเห็นเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

ระดับที่ 3 เป็นการแสดงออกถึง การยึดมั่นในหลักการ การยึดมั่นในหลักการ คือ การถือปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณของวิชาชีพอย่างเคร่งครัด ตรงไปตรงมา ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการแต่ละเรื่อง โดยอาจยืดหยุ่นได้ แต่อยู่ในกรอบกติกาของ กฎหมาย ศีลธรรม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณ แต่หากเป็นการยืดหยุ่นหรือปฏิบัตินอกกรอบดังกล่าว ก็ไม่อาจถือได้ว่าเป็นการยึดมั่นในหลักการอย่างแท้จริง โดยการยึดมั่นในหลักการนี้ อาจกระทบกับผู้ที่มีอำนาจหน้าที่สูงกว่า ดังนั้น ผู้ที่จะได้รับการประเมินสมรรถนะว่าอยู่ในระดับที่ 3 คือ การยึดมั่นในหลักการจึงต้องมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นประจักษ์ได้ว่า สามารถยึดมั่นใน หลักการอยู่ได้ในทุกสถานการณ์ที่กดดันหรือบีบบังคับเพียงใดก็ตาม

ระดับที่ 4 เป็นระดับที่สูงมากยิ่งกว่าระดับที่ 3 กล่าวคือต้องมุ่งมั่น ในการยืนหยัดและธำรงไว้ในเรื่องที่ถูกต้อง ซึ่งในระดับ 3 การยึดมั่นในหลักการนั้น คือการดำรง สถานะของตนอยู่ด้วยความสุจริต มีสัจจะ และเคารพยึดมั่นอยู่ในหลักการตามกรอบของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือจรรยาบรรณ ซึ่งมีลักษณะเป็นการดำรงตนอยู่ในฐานที่มั่น โดยไม่โอนอ่อนผ่อนตามอำนาจใด ๆ ที่จะสั่งการให้ประพาดิตนปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ชอบไม่ควร หรือไม่ชอบด้วย กฎหมาย แต่ในระดับ 4 การยืนหยัดและธำรงไว้ในเรื่องที่ถูกต้อง คือการลุกขึ้นต่อสู้หรือต่อต้านกับ ความไม่ชอบไม่ควรทั้งปวงด้วย มิใช่ตั้งรับอยู่ในฐานที่มั่นเท่านั้น เช่น การกล้าหาญที่จะยืนหยัด พิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่อาจ สร้างความลำบากใจให้ หรือการกล้าตัดสินใจปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง ซื่อสัตย์ สุจริต แม้จะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ เป็นต้น

ระดับที่ 5 เป็นระดับที่สูงสุด คือ การอุทิศตนเพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในสถานกาณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน เช่น การย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน การกลั่นแกล้งในการปฏิบัติงาน หรืออาจเสี่ยง ต่อชีวิต เช่น การข่มขู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นภัยต่อชีวิต เป็นต้น โดยผู้ที่ได้รับการประเมิน สมรรถนะในระดับนี้ ก็ต้องแสดงให้เห็นประจักษ์ว่าพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อพิทักษ์ความถูกต้องไว้

1.3 สมรรถนะความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

1.3.1 คำจำกัดความ

ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการดำเนินงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน

1.3.1.1 ระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตน ได้แก่ เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานที่ตน ตั้งก็อยู่ รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ต่อต่อประสานงาน หรือรายงานผล ฯลฯ ในหน้าที่ได้ถูกต้อง

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจเชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่ออย่างชัดเจน ได้แก่ เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการทำงานระหว่างกัน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น คือ เข้าใจข้อจำกัดของเทคนิค ระบบหรือกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อด้วย และรู้ว่าสิ่งใดที่ควรกระทำเพื่อปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ และเมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจผลต่อเนื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระแสภายนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยีระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน คือ เข้าใจกระแสหรือสถานการณ์ภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวมทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น) และสามารถนำความเข้าใจนั้นมาเตรียมรับมือหรือดำเนินการการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด และศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร คือ เข้าใจสถานะของระบบเทคโนโลยี และกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโต

อย่างยั่งยืน และเข้าใจและสามารถระบุจุดขึ้นและความสามารถในการพัฒนาในเชิงระบบ เทคโนโลยีกระบวนการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานในเชิงบูรณาการระบบ (Holistic View) ขององค์กร

1.3.1.2 คำอธิบายระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 1 เป็นระดับเบื้องต้นที่ต้องการให้ผู้ที่ได้รับการประเมินในสมรรถนะในระดับนี้มีความเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ หรือกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่ตนเองสังกัดอยู่ และหมายรวมถึง ความเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน โดยรู้ถึงสายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

ระดับที่ 2 เป็นสมรรถนะที่มีความซับซ้อนกว่าสมรรถนะในระดับที่ 1 ซึ่งประเมินจากความเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ และกระบวนการทำงานที่เป็นรูปแบบของส่วนราชการที่ตนเองสังกัดอยู่เท่านั้น แต่ในระดับ 2 เป็นสมรรถนะในการเข้าใจความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบและกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่ตนสังกัดอยู่กับส่วนราชการอื่น ๆ ซึ่งจะมีความซับซ้อนมากกว่าความเข้าใจได้ยากกว่า จึงเป็นสมรรถนะที่ผู้ถูกประเมินจะต้องเรียนรู้ด้วยช่วงเวลาที่ยาวนานกว่าที่จะได้รู้หรือกว่าที่จะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว

ระดับที่ 3 เป็นสมรรถนะที่ใช้พื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี ระบบ หรือกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่สังกัดอยู่ และความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบ และกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่ตนสังกัดอยู่กับส่วนราชการอื่น ๆ ไปสู่ภาพรวม และสามารถปรับปรุงระบบหรือกระบวนการทำงานเมื่อข้อเท็จจริงหรือสถานการณ์แตกต่างจากเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมทันต่อเวลา

ระดับที่ 4 เป็นสมรรถนะในระดับที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจทั้งจากระดับพื้นฐานและระดับที่ต้องการสังเคราะห์และข้อมูลที่ผ่านมาเป็นปัจจัยที่จะนำมาสู่ความเข้าใจในระดับนี้ คือ ระดับที่ว่าด้วยการเข้าใจกระแสภายนอกกับผลกระทบต่อระบบหรือกระบวนการทำงาน กระแสภายนอก เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของรัฐบาล เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น การเข้าใจกระแสภายนอกอย่างถูกต้อง จะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด สมรรถนะในระดับที่ 4 ยังหมายรวมถึงการเรียนรู้และเข้าใจถึงความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทำงานและนำมาปรับใช้กับการทำงานของส่วนราชการได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงขึ้นด้วย

ระดับที่ 5 ถือเป็นระดับสูงสุดของสมรรถนะในด้านความเข้าใจองค์กร และระบบงานเป็นความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงขององค์กร เป็นความเข้าใจทั้งระบบ

เทคโนโลยี และกระบวนการทำงานของส่วนราชการอย่างถ่องแท้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นความเข้าใจ ทั้งระบบและครบวงจรเป็นสมรรถนะที่แสดงออกให้เห็นถึงความรู้และความเข้าใจที่สามารถ นำมาใช้ในการพัฒนาในเชิงระบบ บูรณาการระบบการทำงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่าง ยั่งยืน

1.4 สมรรถนะการบริการเป็นเลิศ

1.4.1 คำจำกัดความ

การบริการเป็นเลิศ คือ การให้บริการที่ดีผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความ ใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึง พอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก

1.4.2 ระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 0 ไม่แสดงด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 แสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีธรรมาศัยไมตรี และ ให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการ ได้ คือ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน, ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงาน ความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เมื่อมีคำถามหรือข้อ สงสัย, ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนมีคำถาม ข้อเรียกร้องที่ เกี่ยวกับการกิจของหน่วยงาน, แจ้งให้ผู้รับบริการหรือประชาชนทราบความคืบหน้าในการ ดำเนินการเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ และประสานงานภายในหน่วยงาน และกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการหรือประชาชน ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มจะช่วยเหลือ และ แก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้ คือ รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ, คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความ พึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และ อำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยความเต็มใจ ดำเนินการต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจเต็มที่

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง ในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ คือ ให้เวลาแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความ ยากลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน, ใช้ความพยายามเป็นพิเศษใน การให้บริการและดำเนินการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนในระดับที่เกินความคาดหวัง

ทั่วไปและเสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เมื่อผู้รับบริการหรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ คือ เข้าใจความจำเป็นและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนแม้ในกรณีที่ผู้รับบริการ หรือประชาชนอาจจะยังไม่ได้คำนึงถึงหรือไม่เคยขอความช่วยเหลือมาก่อน และนำเสนอบริการที่เป็นประโยชน์ได้ตรงตามความต้องการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง และยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ คือ เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด, ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ, สามารถให้ความเห็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือระยะยาวแก่ผู้รับบริการ และนำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน

1.4.3 คำอธิบายระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 1 ถือเป็นระดับพื้นฐานในการบริการเป็นเลิศ ซึ่งมีลักษณะหรือพฤติกรรมหลักในการแสดงสมรรถนะในระดับที่ 1 นี้สองประการ คือ เต็มใจในการให้บริการ และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ดังนั้น การให้ผู้รับบริการได้รับบริการในการดำเนินการเรื่องหรือขั้นตอนของงานการติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม แจ้งความคืบหน้ารวมทั้งการประสานงานภายในหน่วยงานหรือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ยังมีปัจจัยชี้วัดอย่างอื่นที่สำคัญมากอยู่อีก ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการเช่นที่ว่านั้นด้วยซึ่งสามารถแสดงให้เห็นปรากฏได้ในกิริยา วาจา ท่าที ความกระตือรือร้น ความพยายามที่จะทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ สีหน้า และภาษากายที่แสดงออกด้วย

ระดับที่ 2 เป็นระดับของการให้บริการที่ดีเพิ่มขึ้นหรือมากขึ้นกว่าระดับที่ 1 ซึ่งเป็นระดับพื้นฐานของการให้บริการเป็นเลิศ คือช่วยแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่าเบียง ไม่แก้ตัว หรือไม่ปัดภาระ หรือคอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำปัญหาหรือข้อขัดข้องในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 3 เป็นระดับที่จะเป็นความต่างจากระดับที่ 2 โดยมีนัยสำคัญที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการหน้าที่ในการให้บริการเบื้องต้น และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการในลักษณะที่ต่อเนื่องแล้ว ยังเข้าใจถึงสภาพของการให้บริการหรือสภาพของผู้รับบริการได้อย่างถ่องแท้ลึกซึ้ง และใช้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการและดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนในระดับที่ที่เกินความคาดหวังทั่วไป โดยที่ผู้รับบริการอาจจะไม่ได้คาดหวังที่จะได้รับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นก็ได้ ข้อที่พึงระวังสำหรับการให้บริการเป็นเลิศในระดับนี้ คือ การเสนอทางเลือกหรือวิธีการที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการเห็นว่าจะเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องเป็นไปโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ กล่าวคือจะต้องมิใช่เป็นการเสนอแนะหรือโน้มน้าวเพื่อประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมทั้งต้องเสนอทางเลือกหรือวิธีการต่าง ๆ ด้วยความถูกต้องตามกรอบของกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

ระดับที่ 4 เป็นการแสดงสมรรถนะของระดับที่ 3 และเพิ่มในส่วนความสามารถในการเข้าใจ และการให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ซึ่งมีความต่างจากในระดับที่ 3 ในลักษณะของการคิดการวิเคราะห์ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการหรือประชาชนได้ ความต่างระหว่างสมรรถนะนี้ในระดับที่ 3 กับระดับที่ 4 อาจอธิบายได้ว่าในระดับที่ 3 นั้น เป็นการใช้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการที่เกินความคาดหวังทั่วไป ส่วนระดับที่ 4 เป็นความสามารถในการเข้าใจและการให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นผู้นำเสนอหรือให้คำแนะนำบริการที่เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการที่แท้จริงที่ได้มาจากการวิเคราะห์แล้วดังกล่าวได้

ระดับที่ 5 เป็นระดับที่สูงที่สุดของการให้บริการเลิศ ซึ่งควรจะต้องผ่านจากระดับที่ 1 มาเป็นลำดับ นับแต่การให้บริการด้วยความเต็มใจ การช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ให้บริการที่เกินความคาดหวัง การทำความเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ จนถึงในระดับที่ 5 คือ การให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการตามพฤติกรรมตัวอย่างที่แสดงไว้ เช่น การเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด หรือการปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ และมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ หรือนำมาเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ยั่งยืนให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชน

1.5 สมรรถนะการทำงานเป็นทีม

1.5.1 คำจำกัดความ

การทำงานเป็นทีม คือ การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด

1.5.2 ระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 0 ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน

ระดับที่ 1 รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ คือ ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม, รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง, รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง และแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อร่วมงาน สมาชิกในทีมคนอื่น ๆ แม้ว่าผู้อื่นไม่ได้ร้องขอ

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน คือ สร้างสัมพันธ และเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มด้วยดี, เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี, เชื่อมมั่นในความรู้ความสามารถของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี หรือในเชิงสร้างสรรค์ และเคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม คือ เต็มใจรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันให้ดียิ่งขึ้น, ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และขอความคิดเห็น ประมวลความคิดเห็นของเพื่อร่วมงานไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติร่วมกัน

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรักษามิตรภาพที่ดีให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ คือ แสดงน้ำใจรับอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องร้องขอ, ให้กำลังใจเพื่อร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร โดยรวม

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ เพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ คือ ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน

เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ ประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น

1.5.3 คำอธิบายระดับสมรรถนะ

ระดับที่ 1 เป็นระดับพื้นฐานของการทำงานเป็นทีมที่ต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนในฐานะผู้ร่วมทีม ซึ่งจะได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบจากทีม เพื่อให้เป้าหมายของทีมประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ สมาชิกในทีมจึงมีภาระหน้าที่เบื้องต้นในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนในทีมให้สำเร็จ โดยเหตุที่เป็นระดับพื้นฐาน การประเมินสมรรถนะในระดับนี้จึงคาดหวังให้รู้บทบาทหน้าที่ของตน และ ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ เท่านั้น ตัวอย่างพฤติกรรมที่แสดงในระดับนี้ เช่น การทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ และสนับสนุนการตัดสินใจของทีม แต่หากเป็นสมาชิกในทีม และไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของทีม จึงไม่ยอมทำงานในส่วนที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ก็จะทำให้ไม่ผ่านสมรรถนะของการทำงานเป็นทีม แม้จะเป็นระดับที่ 1 ก็ตาม ทั้งนี้ เพราะการทำงานเป็นทีมจะมีช่วงการวางแผนและการตัดสินใจร่วมกันของทีม ซึ่งอาจจะมีการโต้แย้งแสดงความคิดเห็นด้วยอยู่บ้าง แต่เมื่อผ่านช่วงการตัดสินใจหรือมีมติแล้ว ก็จะเป็นช่วงการดำเนินการตามแผนงานดังกล่าว สมาชิกทุกคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และได้รับการคาดหวังว่าจะปฏิบัติหน้าที่ราชการของตนไม่ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจของทีมก็ตาม สมรรถนะการทำงานเป็นทีมในระดับที่ 1 ยังรวมถึงการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกในทีมคนอื่น แม้ว่าจะไม่มีการร้องขอก็ตาม

ระดับที่ 2 เป็นระดับที่สูงกว่าระดับที่ 1 ซึ่งเน้นในเรื่องการรู้บทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ แต่ในระดับที่ 2 จะเพิ่มพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น โดยพิจารณาจาก การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และการให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในทีมได้ดีหรือการเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของผู้อื่นและกล่าวถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งสมรรถนะในระดับที่ 2 จะเป็นการแสดงความมีส่วนร่วมในทีมมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน

ระดับที่ 3 จะแสดงถึงพฤติกรรมหรือสมรรถนะที่เพิ่มขึ้นจากระดับที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญกล่าวคือ จากการมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์และเข้ากับผู้อื่นในทีมได้ดี ไปสู่ระดับของการรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม โดยผู้ที่มีสมรรถนะนี้ในระดับที่ 3 จะเต็มใจรับฟังความคิดเห็นและเรียนรู้จากสมาชิกในทีม ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เช่น การวางแผนร่วมกัน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม ความตั้งใจหรือเต็มใจที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น แม้ว่า

ผู้อื่นจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชาก็ตาม รวมทั้งการประสานความร่วมมือ ความเข้าใจและประสานสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมด้วย เป็นต้น

ระดับที่ 4 เป็นระดับที่แสดงพฤติกรรมที่มีบทบาทภาระหน้าที่ต่อทีมเพิ่มมากขึ้น โดยจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนและช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยเพื่อนร่วมทีมหรือสมาชิกในทีมไม่ต้องร้องขอ และยังหมายความถึงการให้กำลังใจเพื่อร่วมทีมอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมทีมเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวม อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ภาระหน้าที่ที่สมาชิกมีต่อทีม นั้น จะเพิ่มมากขึ้นตามระดับของสมรรถนะที่เพิ่มขึ้นอย่างเป็นธรรมชาติ สมาชิกผู้ใดมีส่วนร่วมหรือมีบทบาทในการทำงานในทีมมาก สมรรถนะที่จะผ่านการประเมินก็จะสูงขึ้นด้วย

ระดับที่ 5 เป็นระดับสูงสุดที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของการทำงานเป็นทีม ที่ผู้นั้นแสดงพฤติกรรมด้านนี้อย่างโดดเด่น ในลักษณะเพื่อบริหารทีมหรือนำทีมไปสู่ความสำเร็จ (หรือความล้มเหลว) ได้ โดยเป็นการสร้างความสามัคคี การทำหน้าที่เป็นผู้ประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขปัญหาคัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม และส่งเสริมขวัญกำลังใจระหว่างกัน เพื่อให้สมาชิกในทีมปฏิบัติงานร่วมกัน ได้อย่างราบรื่น ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลโดยตรงถึงผลสำเร็จของทีมด้วย โดยพฤติกรรมดังกล่าวมักจะเกิดขึ้นตามธรรมชาติของการทำงานเป็นทีม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ

2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร

โดยทั่วไปส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่จะพัฒนาคุณภาพของคนในองค์กรให้มีลักษณะของการทำงานแบบมืออาชีพ และมุ่งเน้นถึงเป้าประสงค์ขององค์กรขอบข่ายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จึงทำให้ความสำคัญกับวิธีการหลักที่จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่โดดเด่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 3 แนวทาง (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547) คือ

1. การฝึกอบรม (Training) คือ การจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นงานปัจจุบัน เพื่อให้หน้าที่ที่เรียนรู้มาใช้ทันที เช่น นักบัญชีสอนวิธีการทำบัญชี
2. การศึกษา (Education) คือ การเตรียมบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตแต่ยังคงเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นักบัญชีสอนการทำบัญชีที่จะมาใช้ในอนาคต เช่น อาจจะมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงาน

3. การพัฒนา (Development) คือ การจัดกิจกรรมให้มุ่งเน้นอยู่ที่การพัฒนาองค์กรในอนาคต

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2551) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปแล้วทำได้หลายแนวทาง แต่แนวทางที่นิยมทำกันเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษาการพัฒนาในงาน และการฝึกอบรม กล่าวคือ

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

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

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

กล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดจากปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร โดยจะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสิ่งท้าทายในสังคม ที่เน้นองค์ความรู้ (Knowledge Economy) ให้ได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งหมายถึงทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยี มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะซึ่งติดอยู่ในตัวทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแต่ละคนต้องมี ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กรจึงอาศัยแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มาประยุกต์ใช้กับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก เนื่องจากเป้าประสงค์หลัก เป็นการพัฒนาศักยภาพ และองค์กรเช่นเดียวกัน อีกทั้งสมรรถนะเป็นหนึ่งในแนวคิดในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิธีการและเทคนิคการพัฒนาที่มีความหลากหลายและมีความสำคัญในฐานะที่เป็นกลไกในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และ

ทัศนคติจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติจากผู้ที่มีความรู้ ทักษะสูงไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ จนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผลสำเร็จ ดังนั้น การเลือกวิธีการและเทคนิคการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการพัฒนาจะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะได้ดี และรวดเร็วขึ้น

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ รุจเศรษฐี, 2546)กล่าวถึงองค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวคิดดังต่อไปนี้ คือ

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีหลักว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับบุคคลหนึ่งก็ได้ โดยอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตนเองให้อยากทำงานมากขึ้น

3. การให้การยกย่องตนเองและสถานภาพที่เหมาะสม
4. การให้ความรับผิดชอบและการให้อำนาจบารมีมากขึ้นตามความเหมาะสม
5. ความมั่นคงและความปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถ ด้านวิชาชีพ และประสบการณ์

8. โอกาสในการก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
9. เงินและรางวัลเกี่ยวกับเงินที่แสดงออกทางสถานภาพอย่างหนึ่ง
10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานจะให้ตัวเองเป็นเลิศในแนวหน้า

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคลเป็นลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วยปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

- 1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น

- 1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้การแสดงออกลักษณะนิสัยแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจเป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะกับงานจำเจและ ต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานแตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อม ต้องการผู้ที่ผ่านการอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม้อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องบอกจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ที่แตกต่างกันไปด้วยสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน

2.1.1 วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไรต้อง คิดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงใด

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่ อุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าวมี ผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงาน มีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและ ทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทาง คมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร

2.2.1 ลักษณะขององค์กรเป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจเข้าทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็น โรงงานก็หวังเรื่อง รายได้ เป็นต้น

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชาเป็นการพิจารณาสายงาน ลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องมือจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อ การตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมิฐานะอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, อ้างถึงใน ปทุมทิพย์ สุ่มมาตย์, 2559) กล่าวว่า ลักษณะ และคุณสมบัติประจำตัวของบุคคลที่แตกต่างไป มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ออกไปด้วย ซึ่งลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความถนัด ความสนใจในงาน อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ในงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีผลต่อการทำงานของบุคคล

นนทยา ศรีอัยพะยอม (2554) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นรูปแบบพื้นฐาน (Base Model) ที่ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ สำหรับการเปลี่ยนแปลงและรับประกันว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะที่ถูกต้องและสามารถที่จะมีผลงานในระดับสูง และปัจจัยที่ส่งเสริมสมรรถนะนั้นมาจากความรู้ทักษะ และปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

1. อายุของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการพัฒนาการ และระดับวุฒิภาวะเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคิดและการมองปัญหาได้ชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ซึ่งความคิดและการกระทำจะปรับไปตามวัย

2. ประสบการณ์การทำงาน เมื่อประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น จะมีทักษะความชำนาญในงานสูงขึ้นความคิดและการกระทำต่าง ๆ มีความรอบคอบมากขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในที่สุด

3. ระดับการศึกษา การศึกษาจะทำให้คนรู้จักคิด วิเคราะห์และแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลและมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องกว่า

4. การได้รับการฝึกอบรม การอบรมเป็นกรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถนะของบุคลากร โดยการพัฒนาความคิด การกระทำ ความรู้และความชำนาญการได้รับการอบรมเพิ่มเติมจะเป็นการยกระดับความรู้ ความสามารถเชิงวิชาการของบุคคล จะช่วยให้บุคคลที่มีประสบการณ์น้อยในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคุณลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคล ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันและเป็นปัจจัยที่สามารถส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมแต่ละบุคคลแตกต่างกันด้วยส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคคล

Mccormick and Ilgen (1985, p. 65) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 2 ปัจจัย ได้แก่

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

2. ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Variable) หมายถึง เงื่อนไขเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกเหนือจากตัวบุคคล ที่มีผลต่อการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้แยกพิจารณาได้ 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางด้านกายภาพและงาน (Physical Variable) ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น วิธีการทำงาน รูปแบบเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สภาพเครื่องมือ เครื่องใช้ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรองค์กรและสังคม (Organization Social Variable) เช่น ลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์กร ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของสิ่งล่อใจและสภาพแวดล้อมในสังคม

Schermerhorn et al. (1991, อ้างถึงใน ประเชษฐโชค สมรัตน์, 2556) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล (Individual Performance Factors) ไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันแต่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะถูกตัดสินโดยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ของบุคคล งบประมาณ การสนับสนุนจากหน่วยงาน ตลอดจนความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงกับสมรรถนะหรือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (Individual Attributes)

1.1 ลักษณะประชากร (Demographic Characteristic) ได้แก่ ตัวแปรที่ช่วยให้เห็นภูมิหลังของบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม สถานะที่อยู่อาศัย ขนาดของครอบครัว ตลอดจนสิ่งอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตามลักษณะประชากรอย่างเดียวกันยังอาจไม่เป็นเครื่องชี้วัดที่จะแสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังมีเรื่องความรู้ ความสามารถ และลักษณะทางจิตวิทยาเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

1.2 ความรู้ความสามารถ (Competency Characteristic) เป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกบุคคลมาปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงาน เป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ บุคคลที่รู้สึกว่าคุณมีความรู้ ความสามารถในงานที่ตนเองรับผิดชอบสามารถคาดได้ว่าบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานได้อย่างจริงจัง ดังนั้น ความรู้ ความสามารถแบ่งเป็น

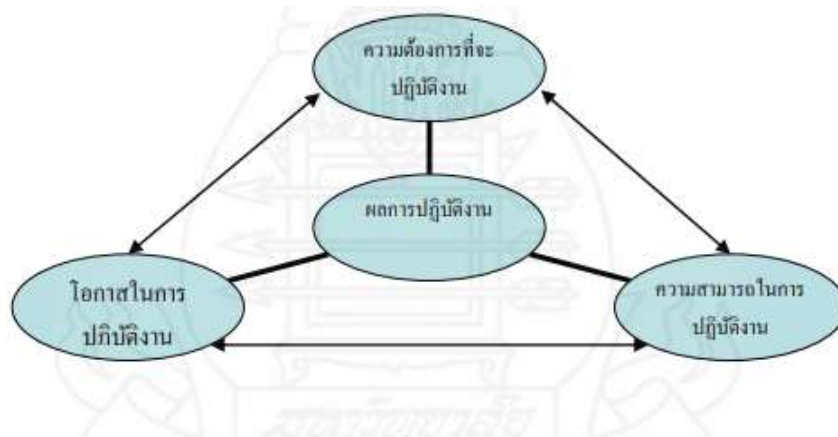
2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical Competency) และด้านสมอง (Mental Competency) ซึ่งบางครั้งต้องได้ใช้ผลการเรียนเป็นเครื่องชี้วัดถึงแนวโน้มนั้นความรู้ ความสามารถ ด้านสมองและการปฏิบัติงาน

1.3 ลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristic) เป็นการแสดงแนวโน้มนำถึงพฤติกรรมแต่ละบุคคลที่จะเกิดขึ้นและมีอิทธิพลค่อนข้างถาวรต่อพฤติกรรมลักษณะทางจิตวิทยาเหล่านี้ เช่น ทักษะ การรับรู้ ความต้องการและบุคลิกภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของคุณลักษณะของบุคคลขึ้นอยู่กับธรรมชาติและความเป็นไปในแต่ละงาน ซึ่ง Schermerhorn เห็นว่า คุณลักษณะของบุคคลจะต้องมีความเหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละงาน เพื่อจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) คุณลักษณะของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับความจำเป็นของงานนั้น ยังไม่สามารถที่จะทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงได้ ยังต้องมีความพยายามในการทำงานด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานต้องมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน (Motivation to work) เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่มีผลโดยตรงและคงไว้ซึ่งความพยายามในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดความพยายามในการปฏิบัติงานด้วย

3. การสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support) ในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรหน่วยงานตนเอง บุคคลที่มีลักษณะตรงกับความจำเป็นในงานและได้รับการจูงใจในระดับสูง อาจไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีได้ หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เพียงพอ หรือเรียกว่าข้อจำกัดด้านสถานการณ์ เช่น ขาดเวลาที่จะทำงาน งบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อำนาจในการตัดสินใจ การช่วยเหลือ หรือแม้แต่ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

Blumberg and Pringle (1982, อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544) กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) เกิดจากความสัมพันธ์ของหน้าที่ 3 ประการ คือ ความสามารถที่จะปฏิบัติงาน (Capacity to Perform) โอกาสที่จะปฏิบัติงาน (Opportunity to Perform) และความต้องการที่จะปฏิบัติงาน (Willingness to Perform) หรือการจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) ดังภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน, ปรับปรุงจาก Blumberg and Pringle (1982). The missing opportunity in organizational research : Some implications for a theory of work performance. *Academy of Management Review* 7, 560 - 569.

ผลการปฏิบัติงานจะเกิดจากบุคคลที่มีความสามารถที่จะทำงานนั้น ๆ มีโอกาสในการปฏิบัติงาน ที่นอกจากนั้นบุคคลจะต้องมีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสร้างผลงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยความต้องการที่จะทำงานจะไม่เพียงแต่ทำงานให้เสร็จ แต่จะเป็นส่วนประกอบของการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งอาจเรียกความต้องการในการปฏิบัติงานว่า การจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)

2.3 บริบทอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

2.3.1 ประวัติ

ในปี พ.ศ.2436 ในราวสมัยรัชการที่ 5 ได้มีกลุ่มคนอพยพเข้ามา 3 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 มาจากจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มที่ 2 มาจากจังหวัดมหาสารคาม และกลุ่มที่ 3 มาจากอำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น ด้วยคาราวานเกวียน เข้ามาสมทบกันแล้วจับจองทำเลพื้นที่ดอนใกล้น้ำเขิน และกุดแคนทางด้านทิศเหนือของบ้านหนองเรือปัจจุบัน ตั้งเป็นชุมชน “บ้านโนนว่านไฟ” หรือในบ้านน้อยในปัจจุบัน โดยบริเวณนั้นมีแท่นหินสลักลายบัวคว่ำหงายร่องรอยเศษอิฐดินเผา และหลุมฝังศพคนโบราณปรากฏอยู่เพียงปีเศษ เกิดขาดแคนน้ำกินน้ำใช้ จึงย้ายชุมชนไปตั้งบ้านเรือใหม่ด้านทิศใต้ของหนองสรวง หรือคุ้มหนองแซงในปัจจุบัน ปรากฏหลักฐานเป็นต้นมะขามใหญ่ ให้เห็นถึงจนทุกวันนี้

ต่อมาปี พ.ศ.2440 เริ่มมีกลุ่มคนอพยพมาจากอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เข้ามาเพิ่มขึ้นกลายเป็นชุมชนขนาดใหญ่ จึงตั้งชื่อว่า “บ้านหนองเรือ” และปี พ.ศ.2475 มีการตัดถนน “พระยาพลพลพยุหเสนา” จากขอนแก่นไปเมืองเลย ทำให้การสัญจรสะดวกขึ้น และ พ.ศ.2481 กรมทางหลวงแผ่นดินตัดถนนลูกรังสายใหม่ จากบ้านสามเหลี่ยมขอนแก่น ตัดผ่านทิศใต้หมู่บ้านหนองเรือ เรียน “ถนนมลิวรรณ” ทำให้การคมนาคมและสะดวกขึ้น เกิดการค้าขาย มีการตั้งโรงเรียนของชาวจีนที่อพยพเข้ามา และใน พ.ศ. 2500 ขุนพนัสชโนปการ (นายลำควน ศรีวัฒน์) อดีตนายอำเภอภูเวียงในสมัยนั้นได้ขอแยกการปกครองตำบลบ้านเม็งมาเป็นตำบลหนองเรือ ซึ่งต่อมาในวันที่ 31 กรกฎาคม 2506 จึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นกิ่งอำเภอ และอำเภอหนองเรือตามลำดับ

2.3.2 ข้อมูลทั่วไป

หนองเรือ เดิมมีฐานะเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เรียกชื่อตามข้อสันนิษฐานไว้เป็น 2 ทาง คือ ประการแรก มีหนองน้ำใหญ่ลักษณะคล้ายเรืออยู่ติดกับหมู่บ้าน ประการที่สอง เป็นแหล่งน้ำที่มีคนมาทำการชักลากไม้มาขุดเจาะเป็นเรือพายมากกว่าท้องถิ่นใด ๆ

อำเภอหนองเรือ ยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอ เมื่อ พ.ศ.2506 โดยรวมหมู่บ้านตำบลต่าง ๆ จากอำเภอเมืองขอนแก่น และตำบลในเขตอำเภอภูเวียง รวมเข้าด้วยกัน 7 ตำบล ต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอหนองเรือ เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2506

2.3.3 ลักษณะที่ตั้ง

อำเภอหนองเรือตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดขอนแก่น ห่างจากตัวจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 45 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณเกือบ 1 ชั่วโมง

2.3.4 เนื้อที่ อำเภอหนองเรือ มีพื้นที่ประมาณ 673 ตารางกิโลเมตร หรือ 420,625 ไร่

2.3.5 ประชากร

อำเภอหนองเรือ มีประชากร (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2560) รวม 22,295 คน ครัวเรือน ประชากร 96,639 คน แยกเป็นชาย 45,561 คน เป็นหญิง 47,078 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ 63 คนต่อพื้นที่ตารางกิโลเมตร รายได้เฉลี่ยของประชากร 62,022 บาท ต่อคน ต่อปี

2.3.6 การเมืองการปกครอง

แบ่งเขตการปกครองส่วนภูมิภาค อำเภอหนองเรือ แบ่งการปกครองตาม พระราชบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2457 เป็น 10 ตำบล 149 หมู่บ้าน คือ

1. ตำบลหนองเรือ	จำนวน	13	หมู่บ้าน
2. ตำบลบ้านเม็ง	จำนวน	18	หมู่บ้าน
3. ตำบลยางคำ	จำนวน	14	หมู่บ้าน
4. ตำบลจระเข้	จำนวน	13	หมู่บ้าน

5. ตำบลบ้านกง	จำนวน	10	หมู่บ้าน
6. ตำบลบ้านฝื่อ	จำนวน	10	หมู่บ้าน
7. ตำบลกุดกว้าง	จำนวน	21	หมู่บ้าน
8. ตำบลโนนทอง	จำนวน	21	หมู่บ้าน
9. ตำบลโนนทัน	จำนวน	14	หมู่บ้าน
10. ตำบลโนนสะอาด	จำนวน	15	หมู่บ้าน

ตารางที่ 2.1

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 13 แห่ง

ลำดับ	เทศบาล / อบต.	งบประมาณรายจ่ายประจำปี 2560 ตามข้อบัญญัติ ของ อปท.(บาท)	ประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	ทต. หนองเรือ	50,118,934.00	2,207	2,242	4,449
2	ทต. หนองแก	42,000,000.00	803	776	1,577
3	ทต. คอนโมง	38,500,000.00	1,761	1,791	3,552
4	ทต. โนนทอง	65,607,040.00	5,942	6,072	12,014
5	อบต. หนองเรือ	40,299,840.00	3,333	3,434	6,676
6	อบต. บ้านเม็ง	65,746,024.00	5,767	6,026	11,793
7	ทต. กุดกว้าง	53,780,000.00	4,834	4,787	9,621
8	อบต. โนนทัน	62,000,000.00	4,439	4,516	8,955
9	ทต. โนนสะอาด	44,201,000.00	4,067	4,004	9,460
10	ทต. ยางคำ	58,747,000.00	4,725	4,735	9,460
11	อบต. จระเข้	39,234,672.00	3,305	3,269	6,574
12	อบต. บ้านกง	28,070,000.00	2,466	2,422	4,888
13	ทต. บ้านฝื่อ	31,000,000.00	2,912	3,004	5,916
	รวม	619,304,510.00	45,561	47,078	96,639

2.3.7 กิจกรรมที่น่าสนใจ

สโมสรวอลเลย์บอลจังหวัดขอนแก่น (ทีมชาติหญิง) ตั้งอยู่โรงเรียนหนองเรือวิทยา เขตเทศบาลตำบลหนองเรือ หมู่ที่ 13 ตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีการส่งเสริมด้านการกีฬาของวอลเลย์บอลให้นักเรียน มีการเก็บตัวและส่งทีมเข้าแข่งขันตลอดทั้งปี จนได้รับตำแหน่งชนะเลิศทุกรายการ และมีนักกีฬาติดทีมชาติไทยมากที่สุดในประเทศ โดยมีอาจารย์ผู้ฝึกสอน คือ นายบรรจง สมบัติ เป็นผู้ฝึกสอน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพร สีดอกไม้ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำคัญ คือ บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานอาชีพบุคลากรยังขาดความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับการให้บริการ และยังขาดขวัญกำลังใจในการทำงานและขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่สำคัญคือ ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการบริการ ควรเพิ่มการสร้างขวัญกำลังใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดี

รัชฎา ณ่าน (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีจำนวน 68 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านความรู้จำนวน 17 ข้อ ด้านทักษะจำนวน 15 ข้อ ด้านความสามารถจำนวน 15 ข้อ และด้านคุณสมบัติอื่น ๆ จำนวน 21 ข้อ ทั้งนี้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่ต้องมีมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น สมรรถนะหลักด้านทักษะที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ทักษะการบริหารงบประมาณ สมรรถนะหลักด้านความสามารถที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานและสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบ 2) สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน พบว่า ในปัจจุบันปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใน

จังหวัดน่านมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการติดต่อประสานงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สมรรถนะที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่านมีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้คือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น และสมรรถนะด้านความสามารถ คือ ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ภูยีน วงศ์หงษ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทย โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาสมรรถนะหลักของนักปกครองระดับสูง จากการศึกษาพบว่า นักปกครองระดับสูงสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงสุดในทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์หลักสูตรและโครงการพัฒนาสมรรถนะของนักปกครองระดับสูงสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่าหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) เป็นแนวทางการพัฒนาที่มีการพัฒนาสมรรถนะครบทั้ง 8 ประการ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ยังพบว่าสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความร่วมแรงร่วมใจ ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ และสภาวะผู้นำ เป็นสมรรถนะที่หลักสูตรและโครงการต่าง ๆ ให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะด้านความคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามลำดับ ส่วนสมรรถนะที่ได้รับการพัฒนาน้อยที่สุดคือ สมรรถนะด้านการบริการที่ดีและจริยธรรม

สันธยา สอนไชยา (2550) ได้ศึกษาการประเมินสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานเทศบาลตำบลพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลดงมะไฟ จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะของตนเอง ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ข้อมูลที่ได้จากการประเมินนำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติเป็นค่าเฉลี่ยและร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ประเมินตนเองแล้วมีสมรรถนะหลักด้านการบริการแก่ผู้มาใช้บริการ มีจริยธรรมในการทำงาน การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความร่วมแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมาก

อมร ทองประดิษฐ์ (2550) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบพฤติกรรมสมรรถนะ และศึกษาระดับการยอมรับแบบพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ รวมถึงศึกษาระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พบว่า ทั้งกลุ่มสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะย่อยอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเอง กับผู้บังคับบัญชาประเมิน พบว่า มีความแตกต่างในการประเมินเพียง 1 – 2 สมรรถนะย่อยเท่านั้น

ทวีศักดิ์ จันทรศิริ (2551) การศึกษาอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะ เพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลกุดสีน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานเทศบาลตำบลกุดสีน จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามของบุคลากรในเทศบาลตำบลกุดสีน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลกุดสีนมีระดับความสามารถอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด สามารถเรียงลำดับได้ ดังนี้ มีความร่วมแรงร่วมใจการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ความเป็นผู้มีจริยธรรมทางสังคมความเชี่ยวชาญในงานของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานกับทุกหน่วยงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ปิ่นทิพย์ สักดา (2551) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์จะวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์หนี้ โยบายและแผน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค้ำกรบริหารส่วนตำบลจำนวน 11 ราย รองนายกองค้ำกรบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 ราย และกลุ่มพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์หนี้ โยบายและแผน จำนวน 60 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 93 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นทั้งประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลทั้งหมดโดยการสำรวจและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านจริยธรรม ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 20 ด้าน มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์หนี้ โยบายและแผนมาก 2) ระดับสมรรถนะหลักที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริหารที่ดีอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะประจำกลุ่มงาน ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้านความเข้าใจระบบองค์กร และระบบราชการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน และด้านความและด้านความมั่นใจในตนเองอยู่ระดับมาก ส่วนสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่เหลือ 16 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

สร้อยญา มิ่งเมือง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณี อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขวัญ กำลังใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การมีความสุข เพราะความเป็นกันเองระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภายในองค์กรดีไปด้วย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้งานประสบความสำเร็จ และเพื่อเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจให้แก่บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานนั้น อาจมาจากสวัสดิการจาก หน่วยงานที่มอบให้พนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันเกินกว่า .07

วิไลภรณ์ แยมสวน (2552) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยเปรียบเทียบกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย และเพื่อหาความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารจำนวน 100 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 320 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยด้านความรู้ ความเข้าใจ ผู้บริหารต้องการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เรื่องการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงานต้องการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของเทศบาลเป็นลำดับแรก ด้านความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานของเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผู้บริหาร ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงานได้นอกเหนือจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของตนเป็นลำดับแรก ด้านเจตคติในการทำงานผู้บริหาร

และผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเป็นลำดับแรกเหมือนกัน และด้านรูปแบบวิธีการและกิจกรรมที่ใช้พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานผู้บริหารต้องการให้มี ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ก่อนปฏิบัติงาน (กรณีบรรจุใหม่) ทุกครั้ง เป็นลำดับแรก ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ต้องการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานไปศึกษาดูงานนอกสถานที่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นลำดับแรก

4. ความสัมพันธ์ของความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทัศนคติของ ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ได้แก่ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ไม่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 2) ด้านความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ไม่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 3) ด้านเจตคติในการทำงาน ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานสัมพันธ์ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ด้านรูปแบบ วิธีการ และกิจกรรมที่ใช้พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน มีความต้องการ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุญมา อัครแสง (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม ระดับขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล มหาสารคาม เปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลมหาสารคามศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม จำนวน 282 คนการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด เท่ากับ 0.93วิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปใน สมการทั้งหมด โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม มีจำนวน 6 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยด้าน เงินเดือน 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา 5) ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ และ 6) ปัจจัยด้านความ รับผิดชอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.654 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถ อธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 42.80

ศิริรัตน์ เจือไชยสง (2555) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างหน่วยงานที่สังกัด โดยรวมพบว่า พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อโนมา นาคมนต์ (2555) ได้ศึกษาระดับและเปรียบเทียบการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองคาย จำแนกตามตำแหน่ง อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน และข้อเสนอแนะการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองคาย จำนวน 102 คน โดยการเจาะจงกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Sample) และ F-test (One – way ANOVA) ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significance Difference) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

เบญญาภา เอกวัตร พิษณุเฉลิมวัฒน์ (2556) ได้ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัย คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสมรรถนะด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านจริยธรรม และ 2) ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กัญญา ชูก้อนทอง (2556, น. 98 – 112) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล รองลงมาได้แก่ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ 2) สมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ 3) สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อย 4) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบล พบว่า 1) ด้านการฝึกอบรม มีแนวทางพัฒนาโดยให้พนักงานส่วนตำบลทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม 2) ด้านการศึกษา มีการสนับสนุนให้ทุนการศึกษาสำหรับพนักงานส่วนตำบลให้ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการดูงาน มีการให้พนักงานส่วนตำบลได้ศึกษาดูงานพร้อมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4) ด้านการสัมมนาควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลเข้าร่วมการสัมมนาเกี่ยวกับการเสริมทักษะในการปฏิบัติงานการให้บริการที่ดีหรืองานเฉพาะตำแหน่ง 5) ด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีการจัดหาอุปกรณ์ วัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ จัดสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด สวยงาม สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

พระมหาศักดิ์ชัย อภิชาติ (ลีทหาร) (2556) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับสมรรถนะหลักของเทศบาล เมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของ

ผู้บริหาร และสมรรถนะหลักของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยจัดอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมาก 3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร และสมรรถนะหลักของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี สรุปได้ดังนี้ ปัญหาด้านวิสัยทัศน์ ยังขาดวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร ด้านความรู้ ยังไม่มีความรอบรู้ความเข้าใจในงานขององค์กร ด้านบุคลิกภาพ ไม่มีการตัดสินใจที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้านสร้างบรรยากาศองค์กร ไม่มีการสร้างบรรยากาศองค์กรให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยังขาดการเอาใจใส่ต่อองค์กร ด้านการบริการที่ดี ยังไม่มีบริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริง ด้านการสร้างสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ยังไม่มีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน ด้านจริยธรรม ยังไม่มีการยึดมั่นในหลักการ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ยังไม่มีการประสานความร่วมมือของสมาชิกอย่างเต็มที่

สุกัญญา ปัตตะสงคราม (2557) ได้ศึกษาระดับสมรรถนะและเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านจริยธรรม

สมโชค ประยูรวง (2558) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วน จังหวัดสระแก้ว พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผล การศึกษาพบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด สระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน รองลงมาคือด้านสภาวะการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการปกครองและการควบคุมบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารที่ดีด้านการได้รับการ ขอมรับนับถือ ด้าน โอกาสความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานด้านลักษณะงาน และด้าน เงินเดือน ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร บริหารส่วนจังหวัดสระแก้วจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรองค์กรการบริหารส่วน จังหวัดสระแก้วที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้

เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ ตำแหน่ง แตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มี เพศ สถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

รุจิรา แสงผา (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม พบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ความสุขในการทำงาน เพศ ระดับการศึกษา และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ศรัณพ์พัชร ไม้พูล (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง คือการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การบริการเป็นเลิศ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความเข้าใจในองค์กรและระบบงานตามลำดับ และ 2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มี เพศ วุฒิการศึกษา และประเภทตำแหน่งต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกัน

แสงทอง แบนประโคน (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม พบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ และ 2) นายช่างโยธา ที่มีประเภทบุคลากรต่างกันมีสมรรถนะใน

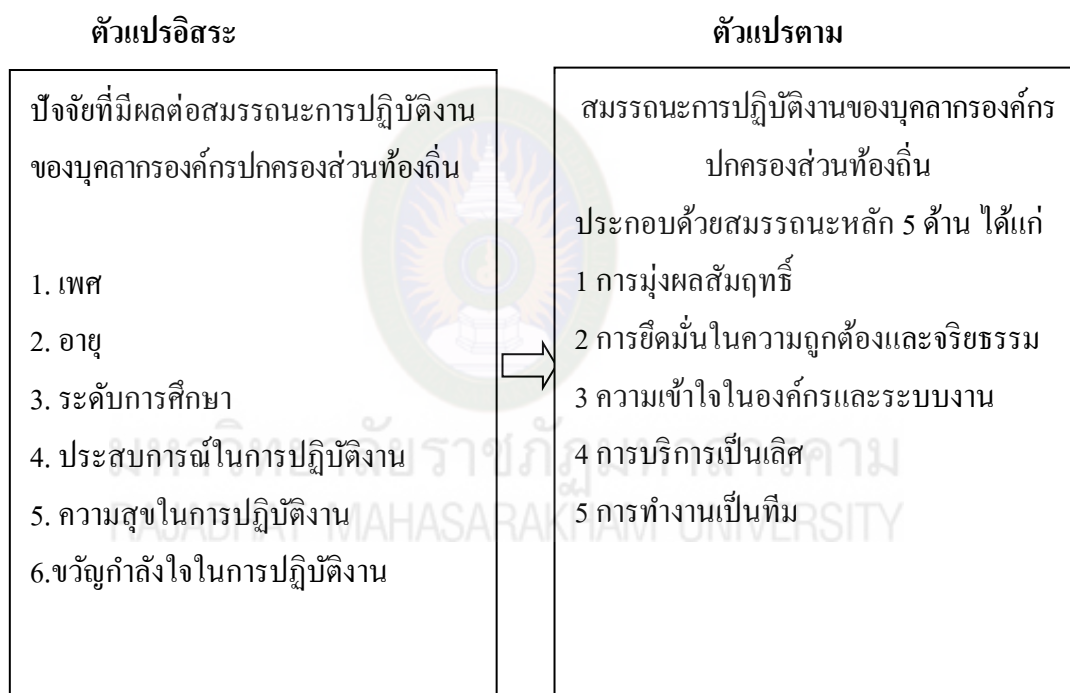
การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนายช่างโยธาที่มีองค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้วิจัยหลายส่วนสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยนำหลักการและแนวทางปฏิบัติงานตามหลักสมรรถนะไปปฏิบัติงานภายในองค์กร สามารถตอบสนองต่อความต้องการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ และสามารถแก้ปัญหาในการขาดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ แต่อย่างไรก็ตาม การนำสมรรถนะมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเรื่องการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) เพศ ความแตกต่างของเพศนั้น ส่งผลถึงการมีพฤติกรรมต่าง ๆ สู้พัฒนาเดชาวงษ์ ณ อยุธยา (อ้างถึงใน ไพเราะ ไตรดิลาพันธ์, 2534, น. 41) กล่าวว่า ลักษณะของเพศชายมีการริเริ่มสร้างสรรค์ วิเคราะห์ แยกแยะ มีความมั่นใจในตนเองมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายก็จะสขยอมหรือจำนนต่อกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ได้น้อยกว่าเพศหญิง และประภา เพ็ญสุวรรณ (2526, น. 95) กล่าวว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, น. 92 - 146) 2) อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดเห็นและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กันย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2528, น. 29) ได้กล่าวว่า ในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ไว้ว่า กลุ่มคนที่มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มคนที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535, น. 146) ได้กล่าวอีกว่า อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย 3) ระดับการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ (ไพเราะ ไตรดิลาพันธ์, 2534, น. 43) การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี 4) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์จากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมี

ประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้ เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2522, น. 131 – 132) ประสบการณ์จากสิ่งทีพบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ และคนที่ม่ประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, น. 93) 5) ความสุขในการทำงาน ความมุ่งหมายหนึ่งในชีวิตของทุกคน คือการทำงานอย่างมีความสุข ความสุขเป็นพลังงานอย่างหนึ่งที่ทำให้ชีวิตมีสีสัน และรู้สึกได้ถึงการถูกเติมเต็มในชีวิตในโลกของการทำงานก็เช่นเดียวกัน ชีวิตการทำงานจำเป็นต้องมีความสุข เพราะนั่นเป็นการพิสูจน์ว่า ผลงานที่ทำออกมาจะมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ความสุขทำให้รู้สึกว่ายากมาทำงานทุกวัน ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่มีความยินดีและรู้สึกอยากปฏิบัติงาน โดยสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่คิดว่าสิ่งที่ทำอยู่นั้นคืองาน แต่จะทำให้คิดว่าเป็นการทำในสิ่งที่รัก เมื่อได้ทำในสิ่งที่รักย่อมส่งผลให้มีความสุข และเมื่อทำอะไรด้วยความสุข ก็จะดึงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานออกมาดีและมีประสิทธิภาพ (รุจิรา แสงผา, น. 90) และ 6) ขวัญกำลังใจในการทำงาน คือสภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัว และจะมีปฏิกิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น ขวัญและกำลังใจมีผลกระทบต่องาน ผลผลิต ความกระตือรือร้น วินัย และความสำเร็จของหน่วยงานมีผลต่อความมุ่งมั่นและความเต็มใจในการทำงาน เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของตนเอง แม้ว่าขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นและวัดได้ยาก แต่ก็สามารถรู้สึกและสังเกตได้ เพราะขวัญและกำลังใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการทำงาน ไม่ว่าจะการปฏิบัติงานใด ๆ หากผู้ปฏิบัติงานได้รับขวัญและกำลังใจที่ดี จะเป็นเหมือนยาวิเศษที่เพิ่มพลังในการทำงานให้เกิดผลออกมาดีที่สุด คนที่ได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงานดี จะสามารถดึงความสามารถของตนออกมาปฏิบัติงานได้เต็มที่ ขวัญและกำลังใจไม่ได้หมายถึงค่าตอบแทนหรือตัวเงินเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึง การได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งหากพนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเขาจะยอมทำงานโดยไม่เหน็ดเหนื่อย แม้คำพูดเพียงคำเดียวก็สามารถสร้างพลังในการทำงานได้เป็นอย่างดี (รุจิรา แสงผา, 2559, น. 90)

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้ดำเนินการวิจัยตามกรอบแนวคิดประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ.2557 (คณะกรรมการกลางมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558, น. 7) ดังนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวความคิดเพื่อการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา สมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

3.1.1.1 พนักงานเทศบาลสามัญ จำนวน 234 คน

3.1.1.2 พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 157 คน

3.1.1.3 ลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน

3.1.1.4 พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 106 คน

3.1.1.5 พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 123 คน

รวมทั้งสิ้น 628 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอนองเรือ, 2561)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยการใช้สูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 727) ได้ จำนวน 245 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3 - 1)$$

จากสูตร $n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด (628 คน)

$e =$ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกิน .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{628}{1 + ((628) (0.05)^2)}$$

$$= 244.35$$

เพื่อให้ได้จำนวนเต็มและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ด้านสถิติวิจัย ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 245 คน

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง กำหนดกลุ่มโควต้าสำหรับกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนด ดังนี้

3.1.3.1 บุคลากรที่ปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 245 คน

3.1.3.2 จากนั้นทำการเก็บข้อมูลตามจำนวนโควต้าที่กำหนด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม โดยผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสุขในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษา ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำวิจัย

3.2.2.2 กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์และองค์ประกอบ แล้วนำมาเป็นข้อมูล ในการสร้างแบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบความเหมาะสม และนำกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.3.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง รูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และใช้ภาษา (Wording) เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence หรือ IOC) ดังนี้

สอดคล้อง	ให้คะแนน	+ 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
ไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	- 1

ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) ผศ.ดร.กัลยา กุลสุวรรณ วุฒิการศึกษ ปร.ด.(สาขาวิชาภาษาไทย) อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2) ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงหเลิศ วุฒิการศึกษ ปร.ด. (สาขาวิชาประชากรศึกษา) ตำแหน่งอาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต การพัฒนาภูมิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลและประเมินผล

3) ผศ.ดร.วิทยา เจริญศิริ วุฒิการศึกษ ปร.ด. (สาขาวิชาการศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่น) ตำแหน่ง อติตคณ บคิตคณ นิติศาสตร และอาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร มหาวิททยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

3.2.3.2 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยและพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยวิธีการหาค่า IC (Index of Consistency) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .67 ขึ้นไป

3.2.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 40 คน แล้วนำมาหาอำนาจจำแนกรายข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับ โดยรวม (Item total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 102)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 ขอนหนังสือจาก คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ถึง นายกเทศมนตรีตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอหนองเรือ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 มีผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง

3.4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เพียง 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543, น. 100)

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

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมาย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2552, น. 100)

1.00 - 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง น้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง ปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง มาก
4.21 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบ ดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสถิตินี้ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวัดระดับเจตคติใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.3 สถิติทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอโดยการพรรณนาความ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนด ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficient)
R^2	แทน	ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
R^2 Adjusted	แทน	ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว
S.E.	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่เกิดจากการใช้ ตัวแปรอิสระทั้งหมด มาพยากรณ์ตัวแปรตาม
b_0	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยพหุคูณในรูปของสมการตัวอย่าง
b_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระ
β_i	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนัก ของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อ ตัวแปรตาม
df	แทน	ระดับความอิสระ (Degrees of Freedom)
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
t	แทน	ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
* แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

4.2.1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เป็นรายด้านและรวมทุกด้านโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

4.2.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

4.2.4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	90	36.73
1.2 หญิง	155	63.27
รวม	245	100.00
2. สำเร็จการศึกษา		
2.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	2	0.82
2.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	3.67
2.3 อนุปริญญา	52	21.22
2.4 ปริญญาตรี	154	62.86
2.5 ปริญญาโทขึ้นไป	28	11.43
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 245 คน เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เป็น ชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73 เป็นหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 63.27

จำแนกตามการสำเร็จการศึกษา พบว่า มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82 มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.67 อนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 ปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 ปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุจริง และประสบการณ์การทำงาน

รายการ	จำนวน	ต่ำสุด	สูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อายุ	245	25	59	38.74	7.996
ประสบการณ์ในการทำงาน	245	1	26	9.73	5.044

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำสุด 25 ปี อายุสูงสุด 59 ปี มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 38.74 ปี และมีประสบการณ์ทำงานโดยเฉลี่ย 9.73 ปี โดยสูงสุด 26 ปี

4.3.2 วิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ตารางที่ 4.3

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมมีดังนี้

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.44	0.39	มากที่สุด
2. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	4.52	0.32	มากที่สุด
3. ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	4.18	0.51	มาก
4. ด้านการบริการเป็นเลิศ	4.58	0.32	มากที่สุด
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.48	0.66	มากที่สุด
รวม	4.44	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการบริการเป็นเลิศ ($\bar{X} = 4.58$) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.52$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.48$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 4.44$) สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ตารางที่ 4.4

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับคิดเห็น
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์			
1. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน	4.60	0.53	มากที่สุด
2. กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร	4.39	0.57	มากที่สุด
3. สามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้นเร็วขึ้นมีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น	4.45	0.57	มากที่สุด
4. สามารถพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีโดดเด่น และแตกต่าง	4.38	0.61	มากที่สุด
5. สามารถตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน	4.38	0.62	มากที่สุด
รวม	4.44	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ($\bar{X} = 4.60$) ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้นเร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิผลมากขึ้น ($\bar{X} = 4.45$) ท่านกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร ($\bar{X} = 4.39$) ท่านสามารถพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน

เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่าง ($\bar{X} = 4.38$) และ ท่านสามารถตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ คิดเห็น
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม			
1. สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงานและองค์กรกำหนดไว้	4.59	0.52	มากที่สุด
2. มีสัจจะเชื่อถือได้ และรักษาวาจา พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง	4.53	0.53	มากที่สุด
3. ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน	4.53	0.52	มากที่สุด
4. มีการตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต	4.51	0.54	มากที่สุด
5. อุทิศตน ชำรงความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.45	0.57	มากที่สุด
รวม	4.52	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.59$) ท่านมีสัจจะเชื่อถือได้ และรักษาวาจา พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง ($\bar{X} = 4.53$) ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน ($\bar{X} = 4.53$) ท่านมีการตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.51$) และ ท่านอุทิศตน ชำรงความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์

ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน			
1. เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ มาตรฐาน กระบวนการทำงาน กฎระเบียบ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ	4.22	0.73	มากที่สุด
2. เข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนกับหน่วยงานอื่น ที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง	4.12	0.68	มาก
3. เมื่อท่านเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจ ผลต่อเนื้อเรื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและ กระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา	4.23	0.72	มากที่สุด
4. ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือ กระบวนการการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการ ทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม	4.19	0.62	มาก
5. เข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยี และกระบวนการ การ ทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความ ต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กร เติบโตอย่างยั่งยืน	4.16	0.66	มาก
รวม	4.18	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.6 ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ เมื่อท่านเจอสถานการณ์ที่แตกต่าง จากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจ ผลต่อเนื้อเรื่องและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการ

ทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมทันเวลา ($\bar{X} = 4.23$) ท่านเข้าใจเทคโนโลยี ระบบมาตรฐาน กระบวนการทำงานกฎระเบียบ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ($\bar{X} = 4.22$) ท่านศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$) ท่านเข้าใจสถานะของระบบเทคโนโลยี และกระบวนการ การทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 4.16$) และ ท่านเข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนกับหน่วยงานอื่น ที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการบริการเป็นเลิศ

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ คิดเห็น
ด้านการบริการเป็นเลิศ			
1. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรเต็มใจต้อนรับ และ สร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน	4.72	0.49	มากที่สุด
2. คอยรับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาค เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ	4.60	0.52	มากที่สุด
3. เสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อ ผู้รับบริการ หรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก	4.57	0.51	มากที่สุด
4. สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือ ประชาชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้	4.56	0.51	มากที่สุด
5. สามารถนำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาว ให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน	4.46	0.57	มากที่สุด
รวม	4.58	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ด้านการบริการเป็นเลิศ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรเต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน ($\bar{X} = 4.72$) ท่านคอยรับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดการะ ($\bar{X} = 4.60$) ท่านเสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการ หรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก ($\bar{X} = 4.57$) ท่านสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้ ($\bar{X} = 4.56$) และ ท่านสามารถนำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน ($\bar{X} = 4.46$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8

ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้านการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ คิดเห็น
ด้านการทำงานเป็นทีม			
1. สามารถทำงานในหน้าที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	4.44	0.54	มาก
2. เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น	4.40	0.57	มากที่สุด
3. ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.33	0.54	มากที่สุด
4. ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม	4.59	0.56	มากที่สุด
5. ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ	4.45	0.55	มากที่สุด
รวม	4.48	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) พิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและ

รักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม ($\bar{X} = 4.59$) ท่านส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกันเพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.45$) ท่านสามารถทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.44$) ท่านเคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่นโดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น ($\bar{X} = 4.40$) และ ท่านประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดกระทำตัวแปร ดังนี้

1. กำหนดรหัสตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

การกำหนดรหัสตัวแปรที่จะใช้ในการนำเข้าสู่สมการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปร	ประเภทตัวแปร	รหัส
1. เพศ	Nominal	X1
2. อายุ	Raito	X2
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	X3
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน	Raito	X4
5. ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	Raito	X5
6. ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	Raito	X6

2. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ สำเร็จการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน กับ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรทั้งหมดเพื่อเป็นการทดสอบว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับที่แปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะนำเฉพาะตัวแปรดังกล่าวเข้าสมการการวิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 4.10

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ชื่อตัวแปร (X)	ประเภทของตัวแปร	สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Y)
1. เพศ	Nominal	.003
2. อายุ	Raito	-.015
3. ระดับการศึกษา	Ordinal	.220 **
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	Raito	-.004
5. ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	Raito	.226 **
6. ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	Raito	.307 **

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองจนเกิด Multicollinearity โดยการวิเคราะห์ Tolerance และ VIF ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตารางที่

ตารางที่ 4.11

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ลำดับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	-	-
1. เพศ	.982	1.018
2. อายุ	.354	2.826
3. ระดับการศึกษา	.955	1.047
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	.355	2.814
5. ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน	.870	1.149
6. ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	.886	1.129

จากตารางที่ 4.11 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance inflation factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับที่สูงมาก และหากค่า Tolerance < 0.2 แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์จะพบว่า ค่า VIF สูงสุดที่ได้มีค่า 2.826 ซึ่งไม่เกิน 10 และค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด 0.354 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันระดับสูงหรือไม่ (ไม่เกิด Multicollinearity)

4. ทำการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร โดยใช้ Multiple linear regression และเลือกวิธีแบบ Stepwise ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12

ลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม

ลำดับตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก	B	S.E.	Beta	t	P-value
ค่าคงที่	3.170	.239		13.238	.000
1. เพศ	-.010	.032	-.019	-.316	.752
2. อายุ	-.002	.003	-.078	-.786	.433
3. ระดับการศึกษา	.079	.022	.219	3.599	.000*
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	.003	.005	.062	.619	.537
5. ความสุขในการทำงาน	.094	.052	.117	1.829	.069
6. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	.146	.034	.275	4.351	.000*

SE_{est} = ± 0.239577, R = 0.399644 ; R² = 0.159715 ; Adj. R² = 0.138532 ; F = 7.539563 ;
p-value = 0.000

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า

1. การตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้ F-test (ANOVA) พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งสองตัว ได้แก่ ระดับการศึกษา และ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น) (F = 7.53 ; p-value = 0.000)

2. ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญของค่าคงที่และสัมประสิทธิ์แต่ละตัวกับตัวแปรตามในสมการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ($p \leq 0.000$) ได้แก่ ระดับการศึกษา และ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.399 และสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 15.97 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.239

สมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

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

ส่วนตัวแปรพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ที่ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และ ความสุขในการทำงาน

สรุปเป็นผังมโนทัศน์ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.13

ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	การมุ่งผลสัมฤทธิ์ - ควรจะมีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการพัฒนางานและ พัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร - มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการ ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด	5 5
2	การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม - ควรตระหนักถึงการดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้อง และเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและ จรรยาบรรณข้าราชการ - มีการอบรมตามโครงการส่งเสริมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมประจำปี เพื่อปลูกฝังจิตสำนึก และให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต	4 5
3	ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน - มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับ เทคโนโลยี - ควรสนับสนุนให้บุคลากรในสังกัดเข้ารับการฝึกอบรมใน หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงกรณีที่มีกฎ ระเบียบ / พรบ. ที่ประกาศใช้ล่าสุด	3 4
4	การบริการเป็นเลิศ - ควรมีการปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการ ปรับปรุงสถานที่ สิ่งแวดล้อม ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อให้เข้าสู่การบริการเป็นเลิศ - มีการให้รางวัลพนักงานดีเด่นในด้านต่างๆ ประจำปี ด้วยความเป็น ธรรมและอ้างอิงตามผลงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน	4 3

(ต่ อ)

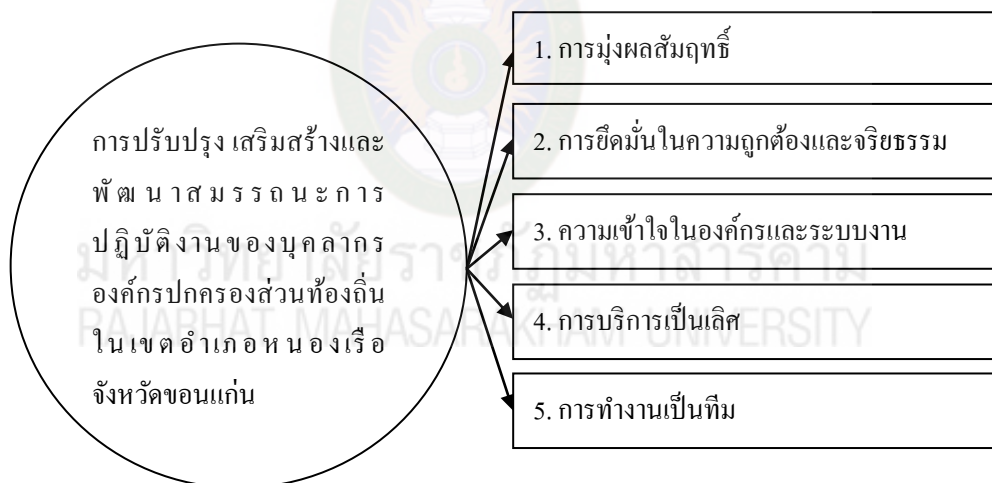
ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
5	การทำงานเป็นทีม - ควรมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและตระหนักถึงความสำคัญ มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน จุดประสงค์ที่สอดคล้องกัน	2
	รวม	35

จากตารางที่ 4.13 แนวทางการปรับปรุงเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรมีการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบ ขั้นตอน และวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด รวมถึงการพัฒนาตนเองให้มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ควรมีการจัดอบรมโครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกจิตสำนึกการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ / ตำแหน่งงานของตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานของหน่วยงานและองค์กร และให้ความรู้เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตให้กับบุคลากร เพื่อให้การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ควรจัดให้มีการอบรม หรือสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อความรู้ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธเชื่อมโยงของเทคโนโลยีระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา และจะทำให้บุคลากรรู้จักการวางแผน ขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์และนำมาใช้ในการพัฒนาในเชิงระบบ บูรณาการระบบการทำงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน 4) การบริการเป็นเลิศ ควรมีการพัฒนาวิสัยทัศน์ของบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อการให้บริการที่ดี ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการและ

ประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนเป็นหลัก รวมถึงการปรับปรุงและตกแต่งด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร และการมอบรางวัลประจำปีสำหรับพนักงาน ผู้ให้บริการดีเด่น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร 5) การทำงานเป็นทีม ควรสร้างความสัมพันธ์ ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภายในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตน ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง ประมวลความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานร่วมกัน

สรุปแนวทางการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้



ภาพที่ 4.2 การปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

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

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่า

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

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

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

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

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

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

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

สมการพยากรณ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ในรูปคะแนนดิบ เป็นดังนี้

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

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

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

5.1.4.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การวางแผนเพื่อการพัฒนาระบบ ขั้นตอน และวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด รวมถึงการพัฒนาตนเองให้มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบ สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

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

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

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

5.1.4.5 ด้านการทำงานเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์ ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ เคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง ประมวลผลความคิดเห็น

ของเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือปฏิบัติงานร่วมกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

5.2.1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

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

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

ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการควรเพิ่มการสร้างขวัญกำลังใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดี

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

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

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

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

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

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

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

ไม่ได้หมายถึงคำตอบแทนหรือตัวเงินเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณยังมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งหากพนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดีย่อมทำงานโดยไม่เหน็ดเหนื่อย แม้คำพูดเพียงคำเดียวก็สามารถสร้างพลังในการทำงานได้เป็นอย่างดี

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

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการวิจัยประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปรียบเทียบระหว่างอำเภอในจังหวัดขอนแก่น

5.3.2.2 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กนกพร สีดอกไม้. (2549). การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). พจนานุกรม “สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น”. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. (2555). สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- โกวิท พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิทยุชุมชน.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556– พ.ศ. 2561). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2551). วิธีการและเทคนิคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉวยิน วงศ์หงษ์. (2550). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการ กลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2544). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม, 7(1), 18 - 32.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2543). Competency-based Human Resource Management. วารสารการบริหารคน, 21, 11 - 18.
- ทวีศักดิ์ จันทร์ทวี. (2551). สมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลกุคิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). องค์การและการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- นันทยา สร้อยพยอม. (2554). *แนวทางพัฒนาสมรรถนะหลักกาปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต).
กำแพงเพชร. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- บุญมา อัครแสง และคณะ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 3(2), 79.
- เบญญาภา เอกวัตรและ พิชญ เถลิมนวัฒน์. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 5(1), 292-306.
- ปทุมทิพย์ สุ่มมาตย์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะประจำกลุ่มงานของนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประเชิญ โชค สมรัตน์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนการวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- ปิ่นรัตน์ฐิต์ ศักดา. (2551). *สมรรถนะของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระมหาศักดิ์ชัย อภิชาติ (ลีทหาร). (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับสมรรถนะหลักของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ไพเราะ ไตรดิถานันท์. (2534). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสุขภาพบาลสิ่งแวดล้อมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีอนามัย จังหวัดฉะเชิงเทรา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ภิญญาดา ชูก้อนทอง. (2557). การพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ*, 7(1), 395 - 406.
- มณี โชติ บำรุงผล และวลัยลักษณ์ อนุพันธ์นันท์. (2549). เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับหลักสมรรถนะในการบริหารงานบุคคล. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 6(20), 89 - 100.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- รัชฎา ณ นาน. (2550). *สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2537). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2558). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี.
- รุจิรา แสงผา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ลดาวลัย รุจเศรษฐี. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรรณรัตน์ ศรีกนก. (2556). การพัฒนารอบสมรรถนะของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 14(3), 151-158.
- วิไลภรณ์ แยมสวน. (2552). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- ศรีฉันทิพย์ ใฝ่พูล. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศรีฉันทิพย์ ใฝ่พูล. (2559). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ศิริรัตน์ เจือไชสง. (2555). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2528). *สังคมวิทยา : วิธีการวิจัย ทฤษฎีและการเปลี่ยนแปลงในสังคมชนบทไทย*. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สร้อยญา มิ่งเมือง. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีอำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สันธยา สอนไชยา. (2550). *การประเมินสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์หลักการและแนวคิด*. กรุงเทพฯ : เอ็ม. ที. เพรส.
- สาริสา จันทสาขา. (2559). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สุกัญญา ปัตตะสงคราม. (2557). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุธีรา ท้าวประโคน. (2550). *ยุทธศาสตร์การพัฒนสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐด้านการคลังการบัญชี*. *วารสารกรมบัญชีกลาง*, 48(6), 31 - 52.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2522). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- แสงทอง เป็นประโคน. (2559). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยชองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- อโนมา นาคมนต์. (2555). *การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อมร ทองประดิษฐ์. (2550). *สมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองขลุงคั่นคร.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อากรณ ภู่วิทยพันธ์. (2548). *Competency dictionary*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). “การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล.” *วารสารบริหารคน*, 21, 11 - 18.
- Arnauld de Nadaillac (2003). *Competency System*. London : McGraw-Hill.
- Barrett, G.V. and Depinet, R.L. (1991). A Reconsideration of Testing for Competence rather than. *Intelligence, American Psychologist*, 46(10), 1012-1024.
- Boam, R. and Sparrow, P. (1992). *Designing and Achieving Competency*. McGraw-Hill : Reading.
- Boyatzis. (1982). *The competent manager : A model of effective performance*. NewYork : John Wiley and Sons Inc.
- David C. M. (1970). *Test for Competency*. rather than intelligence American Psychologists. Vol.17, No7, pp.57- 83.
- Dubois, David, D. and Rothwell W.J. (2004). *Competency-Based Human Resource Management Palo Alto*. CA : Davies - Black Publishing.
- Flanagan, J.C. (1954) The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 5, 327-358.
- Hay-Group. (1996). *Generic Competency Dictionary for Internal Use*. Millennium Edition.
- Kierstead,D.C. (1998). *Competencies and KSAO's*. New York : McGraw-Hill.
- Kierstead,D.C. (1998). *Competencies and KSAO's. Research Directorate*.
www.hrmaagrh.gc.ca.
- McCormick, J. E., and Ilgen, R. D. (1985). *Industrial and organizational psychology* (3 rd ed.)
Newjericy : Prentice-Hall.Inc.
- Schermerhorn, et.al. (1991). *Organization Behavior*. New York: John Wiley & Sons.

Spencer and Spencer. (1993). *Competence at Work : Models for Superior Performance*.

(Online). Available : URL : <http://www.joe.org/> 11 December 2011.

Taro, Y. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. (3rd Ed). New York : Harper and Row Publications.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ
จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีจุดมุ่งหมายเพื่อทราบถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ หนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านแสดงความคิดเห็นในครั้งนี้จะถูกนำไปประเมินผล ในการเชิงวิชาการ ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยเป็นส่วนรวม ซึ่งจะไม่มีการกระทบต่อตัวท่านหรือบุคคลอื่นแต่อย่างใด แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา ตามข้อเท็จจริง กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับที่สุด ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแบบสอบถามฉบับนี้จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบคำถามด้วยดี และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา
- ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

ตอนที่ 2 ข้อคำถามสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความดังกล่าวมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความดังกล่าวมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความดังกล่าวปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความดังกล่าวน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านปฏิบัติตามข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

ข้อ	การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สมรรถนะหลัก 5 ด้าน						
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์						
1	ท่านมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน					
2	ท่านกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตามมาตรฐานขององค์กร					
3	ท่านสามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
4	ท่านสามารถพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น					
5	ท่านสามารถตัดสินใจได้โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน					
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม						
6	ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงานและองค์กรกำหนดไว้					
7	ท่านมีสัจจะเชื่อถือได้ และรักษาวาจ พูดยังไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือนอ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง					
8	ท่านยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน					
9	ท่านมีการตัดสินใจในหน้าที่ หรือปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต					
10	ท่านอุทิศตน ชำรงความถูกต้อง และยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร หรือประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจสร้างความลำบากใจให้ หรือสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					

ข้อ	การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน						
11	ท่านเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ มาตรฐาน กระบวนการทำงาน กฎระเบียบ ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ					
12	ท่านเข้าใจและเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของตนกับหน่วยงานอื่น ที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง					
13	เมื่อท่านเจอสถานการณ์ที่แตกต่างจากเดิมสามารถใช้ความเข้าใจ ผลต่อเนื้อและความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมทันเวลา					
14	ท่านศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จหรือความผิดพลาดของระบบหรือกระบวนการการทำงานที่เกี่ยวข้องและนำมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานอย่างเหมาะสม					
15	ท่านเข้าใจสถานะของระบบ เทคโนโลยีและกระบวนการ การทำงานขององค์กรอย่างถ่องแท้ จนสามารถกำหนดความต้องการหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน					
การบริการเป็นเลิศ						
16	ท่านให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน					
17	ท่านคอยรับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่น เบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดภาวะ					

ข้อ	การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ระดับสมรรถนะ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การบริการเป็นเลิศ										
18	ท่านเสียสละเวลาส่วนตัว อาสาให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษเมื่อผู้รับบริการ หรือประชาชนเผชิญปัญหาหรือความยากลำบาก									
19	ท่านสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชนได้									
20	ท่านสามารถนำเสนอบริการด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อรักษาผลประโยชน์อันยั่งยืนหรือผลประโยชน์ระยะยาวให้แก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน									
การทำงานเป็นทีม										
21	ท่านสามารถทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ									
22	ท่านเคารพการตัดสินใจหรือความเห็นของผู้อื่น โดยพิจารณาจากเหตุผลและความจำเป็น									
23	ท่านประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น									
24	ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม									
25	ท่านส่งเสริมความสามัคคีในทีมโดยปราศจากอคติระหว่างกันเพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ									

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างระดับการแสดงความเห็นตามข้อมูลที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน						
1	ท่านมีความสุขกับการริเริ่มงานใหม่ๆ และมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ					
2	ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของงานไร้ค่า ไม่มีประโยชน์					
3	ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา					
4	ถ้าในการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวังท่านจะรู้สึกหงุดหงิด					
5	ท่านมีความรักและความผูกพันกับงานที่ท่านทำ					
6	ท่านรับรู้และเห็นคุณค่าในงานที่ท่านทำ					
7	ท่านมีความเพลิดเพลินเมื่อได้ทำงาน					
8	ท่านภูมิใจในงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
9	ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในชีวิต					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น	ระดับสมรรถนะ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน						
1	ท่านได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้ได้รับการศึกษาและทักษะเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ					
2	ผู้บังคับบัญชามีหลักการที่เหมาะสมในการพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่งด้วยพิจารณาตามความยุติธรรม					
3	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความยุติธรรม และเสมอภาคในการสั่งการหรือมอบหมายงาน					
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความริเริ่มหาแนวทาง วิธีการปฏิบัติแบบใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของท่านและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
6	ผู้บังคับบัญชาที่มีความยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านด้วยความเต็มใจ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น					
7	รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้ท่านต้องการที่จะปฏิบัติงานที่หน่วยงานท่านต่อไป					
8	อัตราเงินเดือนในปัจจุบันที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานความรับผิดชอบและความรู้ความสามารถของท่าน					
9	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีการฝึกอบรมและเรียนรู้วิชาเฉพาะด้านอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โปรดให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ตามความเป็นจริงของท่าน ต่อการปฏิบัติงานในเรื่องต่างๆ (โปรดระบุเป็นข้อ ๆ)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

4. การบริการเป็นเลิศ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

5. การทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

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

. (ต่อ)

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวมค่า IOC	
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
ปัจจัยด้านความสุขในการปฏิบัติงาน					
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	0	2	0.67
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	0	+1	+1	2	0.67
ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
37	+1	0	+1	2	0.67
38	+1	+1	+1	3	1
39	+1	+1	+1	3	1
40	+1	+1	+1	3	1
41	+1	+1	0	2	0.67
42	+1	+1	+1	3	1
43	+1	+1	+1	3	1
44	+1	+1	+1	3	1
48	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่ รศรป. ๖๐๐๑๓/๒๕๖๒

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา กุลสุวรรณ

ด้วย นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๒๐๕๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่ รศรป. ว๐๐๑๓/๒๕๖๒

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ

ด้วย นางวรรณัท ประทุมวัน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๒๐๕๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ

.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่ รศรป. ว๐๐๑๓/๒๕๖๒

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เจริญศิริ

ด้วย นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๒๐๕๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

วรนนท์ ประทุมวัน, สัจญญา เคนาภูมิ และเสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. *การประชุมวิชาการ นำเสนอผลงานวิจัย ระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 47*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางวรรณัทธ์ ประทุมวัน
วัน/เดือน/ปีเกิด	13 พฤศจิกายน 2526
สถานที่เกิด	อำเภอหนองกงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 84 หมู่ที่ 4 บ้านหนองกง ตำบลหนองเรือ อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น 40210
ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน	นักจัดการงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองเรือ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจ (บธ.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2562	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม