

การศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับ
พระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี

The Study of Need for Competency Development of Personnel of
2nd Singburi Royal Sponsored Funeral Service Division

อัสนี ซึมกระโทก¹, วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง² และ มยุรี รัตนเสริมพงศ์³

Atsani Suemkrathok¹, Waraporn Subruangthong² and Mayuri Rattanasermpong³

Received August 24, 2021 & Revised September 20, 2021 & Accepted November 7, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี 2) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี จำนวน 144 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น ทั้งฉบับเท่ากับ 0.889 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปพบว่า 1) สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปร้อยดังนี้ ด้านความร่วมมือร่วมใจ (การทำงานเป็นทีม) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน อาชีพ ด้านบริการที่ดี และ ด้านจริยธรรม 2) ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) จัดกิจกรรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ร่วมกันทำงานเพื่อฝึกการแก้ปัญหาโดยผู้เข้าประชุมทุกคนจะต้องมีส่วนร่วม ลงมือปฏิบัติ และ 3) การส่งเสริมให้เรียนรู้ด้วยตนเองจากบทเรียนออนไลน์ต่าง ๆ โดยหน่วยงานสนับสนุน เช่น ให้เรียนรู้ในเวลาปฏิบัติงาน ให้ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานในการเรียนรู้ คัดภาระงานให้

คำสำคัญ : 1. สมรรถนะ, 2. บุคลากร, 3. กลุ่มอำนวยการ

Abstract

This study aimed 1) to study of the competency level of personnel of 2nd Singburi Royal Sponsored Funeral Service Division, 2) to study the need for competency development of personnel of 2nd Singburi Royal Sponsored Funeral Service Division. The sample group used in this research was 144 people of the 2nd Singburi Royal Sponsored Funeral Service Division. The research instruments were a questionnaire confidence in 0.889.

^{1, 2, 3} มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

^{1, 2, 3} Thepsatri Rajabhat University

Email: waraporn.s@lawasri.tru.ac.th

Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. The results of the research were as follows: 1) competencies of the personnel of the funeral organizing group received the 2nd Singburi on the progress of the position overall; it is at a high level. The average order from highest to lowest is as follows: working as a team, determining the results, the accumulation of professional expertise, good service, and ethics. 2) The need for competency development of personnel of 2nd Singburi Royal Sponsored Funeral Service Divisiono was overall at a high level. When considered individually, the top 3 aspects were ranked as follows: 1) organizing activities to provide opportunities for people with knowledge and work experience, 2) working together to practice problem solving by all attendees to take action, and 3) encouraging self-learning from online lessons by supporting agencies such as providing the activity of learning by doing, using office equipment for learning, and thinking of the workload.

Keywords : 1. Competency, 2. Personnel, 3. Group Director

1. บทนำ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีพระราชโบายเกี่ยวกับพิธีการศพแก่ข้าราชการ บุคคลผู้ทำคุณประโยชน์และประชาชนที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ของสำนักพระราชวังที่กำหนดทั้งในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด ไปให้รัฐบาลดำเนินการ โดยกระทรวงวัฒนธรรม สำนักพระราชวังจึงมอบภารกิจเกี่ยวกับพิธีการศพให้กระทรวงวัฒนธรรมรับไปดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป สำนักงบประมาณและสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2562 ลงมติว่า เห็นชอบในหลักการของแผนปฏิบัติงานตามภารกิจเกี่ยวกับพิธีการศพทั่วประเทศ และให้กระทรวงวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานหลักในการปฏิบัติภารกิจนี้ โดยให้พร้อมดำเนินการเต็มรูปแบบ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป ทั้งนี้ให้กระทรวงวัฒนธรรมรับผิดชอบกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงาน ก.พ. สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นต้น เพื่อกำหนดเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างรองรับการปฏิบัติงาน อัตรากำลัง วัสดุครุภัณฑ์ งบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความประหยัดเหมาะสม คุ่มค่า เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ราชการ และให้ดำเนินการ ให้ถูกต้อง เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องโดยเร็วต่อไปในการนี้ สำนักพระราชวังได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับพิธีการศพในพระราชานุเคราะห์ตามระเบียบสำนักพระราชวังให้กระทรวงวัฒนธรรมรับผิดชอบภารกิจการงานและดำเนินงาน ตลอดถึงการขยายงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานพระราชานุเคราะห์ ไปสู่ข้าราชการหรือผู้มีสิทธิได้รับพระราชทานพระราชานุเคราะห์ทั่วประเทศ เพื่อเป็นเกียรติอันสูงส่งนำมาซึ่งความปลาบปลื้มอย่างหาที่สุดมิได้ แก่ผู้วายชนม์และครอบครัวอย่างทั่วถึง

สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม ได้รับสนองงานพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน ได้จัดตั้งกองพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน โดยมีกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน กรุงเทพมหานคร กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 1-15 และกลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามหมายรับสั่งโดยกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ดำเนินงานให้ความรู้ ความเข้าใจ

เกี่ยวกับพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน การขอพระราชทานน้ำหลวง พร้อมเครื่องประกอบเกียรติยศ (หีบ โกศ) เพลิงหลวง และดินพระราชนิเวศน์ กรณีปกติและกรณีพิเศษ และทีมปฏิบัติงานตามหมายรับสั่ง และสนองงานสถาบันพระมหากษัตริย์ดูแลปฏิบัติงานพื้นที่จังหวัดครอบคลุมทั้ง 9 จังหวัด ประกอบด้วย สิงห์บุรี ลพบุรี สระบุรี อ่างทอง พระนครศรีอยุธยา ชัยนาท สุพรรณบุรี อุทัยธานี นครสวรรค์

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี เพื่อนำข้อมูลมาเป็นความต้องการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มอำนาจการพิธีการศพ ที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี อีกทั้งมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเพื่อค้นหาสาเหตุอุปสรรคของการปฏิบัติงานเพื่อใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ราชการและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะบุคลากรกลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มอำนาจการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี

3. แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพโดยมีความสามารถหรือศักยภาพที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ ตามที่อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์ (2547 : 22-23) ได้ให้ข้อสรุปไว้ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาตามแหล่งการเรียนรู้ การศึกษาด้วยตนเอง และการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
2. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาและฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะการบริหารจัดการ (Management Skills) และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills)
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจความต้องการส่วนบุคคลซึ่งเป็นคุณสมบัติเฉพาะบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้โดยง่ายในขณะ ที่ความหมายของสมรรถนะการปฏิบัติงานยังสามารถระบุได้แตกต่างกันตามระดับการปฏิบัติงานขององค์กร ได้แก่

3.1 ระดับผู้ปฏิบัติงาน (Workers) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ทักษะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ (Qualifications) ของบุคลากรเป็นรายบุคคล

3.2 ระดับองค์กร (Organization level) หมายถึง วิธีการเฉพาะ (Specific Way) ในการผสมผสานความรู้ความเชี่ยวชาญ ระหว่างผู้ร่วมงาน (Collaborators) รวมทั้งการประสานความร่วมมือกับแหล่งทรัพยากรอื่น

3.3 ระดับกลยุทธ์ (Strategic Level) หมายถึง การพัฒนาและการคงอยู่ (Retention) ของความสามารถทางการแข่งขันจากการผสมผสานความรู้ ทักษะโครงสร้าง เทคโนโลยีและกระบวนการ สมรรถนะการปฏิบัติงานในระดับบุคคล สอดคล้องกับลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานเพื่อความเป็นเลิศขององค์กร ดังที่เซอร์โต (Certo, 2000 อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2546 : 320) ได้กล่าวสรุปไว้ ได้แก่ การมีความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถเฉพาะเกี่ยวกับงานในหน้าที่ มีความเป็น

ผู้นำและมีทักษะการนำ การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี การบริหารจัดการนอกจากนี้ สมรรถนะยังหมายถึง สิ่งที่อยู่ในอยู่ภายใต้บุคลิกลักษณะของบุคคลซึ่งเป็นตัวผลักดันให้เกิดประสิทธิผล หรือผลการทำงานที่ดี ดังนั้น สมรรถนะจึงเปรียบ เสมือนตัวชี้วัดซึ่งหน่วยงานต้องการที่จะกำหนดเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งความแตกต่าง ของสมรรถนะก่อให้เกิดผลการทำงานที่มีประสิทธิผลต่างกันด้วย (Virtanen, 1996 : 56) สามารถสรุปได้เป็น 2 แนวคิด ดังต่อไปนี้

แนวคิดที่หนึ่ง สมรรถนะเป็นมาตรฐานหรือคุณภาพของผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่เน้นมาตรฐานของงาน หรือมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานสำหรับอาชีพหนึ่ง ๆ โดยมาตรฐานดังกล่าวต้องมีความสัมพันธ์กับงาน และสามารถกำหนดระดับการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับต่ำสุดและสูงสุดของงานหรืออาชีพนั้น ๆ

แนวคิดที่สอง สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่มาจากตัวคนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล ก่อให้เกิดผลลัพธ์ของการทำงานที่องค์กรต้องการโดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ทักษะวิธีการคิดด้วยตนเอง บทบาท คุณลักษณะส่วนบุคคลและแรงจูงใจ ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี

ความสำคัญของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2550 : 62-64) กล่าวถึงสมรรถนะมีบทบาทนำไปประยุกต์ใช้ในสำนัก ศูนย์ และสถานบันต่าง ๆ ดังนี้ 1. การนำไปใช้ในขบวนการสรรหาและเลือกสรร 2 . นำไปใช้ในกระบวนการพัฒนา 3. การนำไปใช้ในการบริหารผลงาน กระบวนการบริหารผลงานประกอบด้วย 1) การวางแผน/มอบหมายงาน 2) การติดตามการปฏิบัติงาน 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 4) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

4. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้เป็นบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี จำนวน 250 คน (กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรีข้อมูล ณ พ.ศ. 2563) เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1970 อ้างถึงใน วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง, 2558 : 117-119) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 144 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.813 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาสมรรถนะของกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.822

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary Data Collection and Compilation) โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะ และเอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มพิธีการศพ และเอกสารของทางราชการอื่น ๆ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (Field Data Collection and Compilation) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างและทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ผลวิจัยปรากฏว่า

1. สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี

1.1 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีความรู้ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจได้เป็นอย่างดี 2) มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง 3) มีการตรวจสอบความพร้อมก่อนการทำงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน และบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นจะประเมินผลงานของตนเอง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ

1.2 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) เมื่อผู้มาติดต่อประสานงาน มีข้อขัดข้องต่างๆ มีความพยายามหรือกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือโดยทันที 2) อุทิศเวลาให้แก่ผู้มาติดต่อประสานงาน 3) สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้มาติดต่อประสานงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ที่แสดงถึงความ เต็มใจ ใส่ใจ บริการที่สุภาพ ให้เกียรติผู้มารับบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีการทดลองหรือนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอยู่เสมอ 2) การรวบรวมและประมวลความรู้ต่าง ๆ หลังจากการศึกษาหาความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทุกครั้ง 3) สามารถนำความรู้ที่มีอยู่มาปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ เช่น ร่วมประชุมทางวิชาการ อบรม สัมมนา หรือวิธีการอื่น ๆ

1.4 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ด้านจริยธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและถูกต้อง 2) สอดส่องดูแลมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับขององค์กรแก่ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือบุคคลภายนอก 3) รับผิดชอบต่อความผิดพลาดของงานที่อยู่ในหน่วยงานและร่วมหาแนวทางแก้ไข ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.5 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ด้านความร่วมมือร่วมใจ (การทำงานเป็นทีม) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ให้เกียรติ ยกย่อง ชมเชย หรือให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเสมอ 2) แสดงบทบาทผู้นำและ/หรือผู้ตามได้อย่างเหมาะสม 3) เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรเสมอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีทักษะในการทำงานร่วมกับกลุ่มคนที่หลากหลายได้เป็นอย่างดี

1.6 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปเรื่อย ดังนี้ ด้านความร่วมมือร่วมใจ (การทำงานเป็นทีม) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านบริการที่ดี และด้านจริยธรรม

2. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2) ร่วมกันทำงานเพื่อฝึกการแก้ปัญหาโดยผู้เข้าประชุมทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติ 3) การส่งเสริมให้เรียนรู้ด้วยตนเองจากบทเรียนออนไลน์ต่าง ๆ โดยหน่วยงานสนับสนุน เช่น ให้เรียนรู้ในเวลาปฏิบัติงาน ให้ใช้อุปกรณ์ของสำนักงานในการเรียนรู้ คิดภาระงานให้ เป็นต้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้พร้อมในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

6. อภิปรายผล

การวิจัยการศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี

1.1 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิ่งบุรี มีความตั้งใจและความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด อีกทั้งหมายความว่าความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานและกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิทธิชัย บุษหมั่น (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบการฝึกอบรมบนเว็บ เพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่พัฒนาสามารถพัฒนาสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ คือ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องความเชี่ยวชาญในงาน การมีคุณธรรม จริยธรรม จิตบริการและการทำงานเป็นทีม โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ วัตถุประสงค์การฝึกอบรมเครื่องมือและเอกสารประกอบผู้

ประเมินสมรรถนะหลักและผู้รับการประเมินสมรรถนะหลัก 1.2 ด้านกระบวนการ ได้แก่การกำหนดสมรรถนะหลักการประเมินสมรรถนะหลักโดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การสร้าง และพัฒนาเครื่องมือการฝึกอบรมด้วยเว็บฝึกอบรมการเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล 1.3 ด้านผลผลิต ประกอบด้วยข้อมูลผลการประเมินสมรรถนะหลัก 1.4) ด้านข้อมูลป้อนกลับ ประกอบด้วย ข้อมูลป้อนกลับสำหรับผู้รับการประเมินและข้อมูลป้อนกลับสำหรับองค์กร และ 1.5) ด้าน สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และบรรยากาศ การปฏิบัติงานเว็บ ฝึกอบรม ประกอบด้วย 6 หน่วยระยะเวลาการฝึกอบรม 2 เดือน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินความเหมาะสมอยู่ในระดับ ดีมาก 2) เว็บฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเท่ากับ 87.48/82.64 และมีดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.6858 3) บุคลากรโดยรวมและจำแนกตามเพศและประเภทบุคลากรหลังเข้ารับการฝึกอบรม ด้วยเว็บฝึกอบรม มีสมรรถนะหลัก ด้านความรู้ด้านทักษะและด้านเจตคติอยู่ในระดับ 4 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ที่อยู่ในระดับ 1-3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้วยเว็บฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก

1.2 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านบริการที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี มีการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัชนิดา รักกาญจน์ (2560, บทคัดย่อ) การวิจัย เรื่อง การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ผลวิจัยเชิงปริมาณพบว่า สมรรถนะหลักที่คาดหวังของข้าราชการสายงานวิชา การศึกษา กระทรวง ศึกษาธิการอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหลักเป็นจริงของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก

1.3 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี มีความสนใจใฝ่รู้ ส่งเสริม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกมลรัตน์ แสนใจงาม (2557, บทคัดย่อ) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำกลุ่มงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวม มีสมรรถนะที่จำเป็น แบ่งเป็นสมรรถนะหลักที่จำเป็นต้องมีของทั้งผู้บริหาร สายวิชาการ และสายสนับสนุน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่จำเป็นต้องมีผู้บริหารอยู่ในระดับมาก

1.4 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านจริยธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีความเสียสละ ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่เห็นแก่ตัว รู้จักการให้และการแบ่งปัน ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม อุทิศตนเพื่อการ

ทำงาน จึงจะได้รับความรักและความนับถือจากผู้ร่วมงาน มีความยุติธรรม ในการทำงานต้องไม่ลำเอียงหรือยึดถือสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เชื่อต้องมีความเป็นกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชาติรี เทียนทอง (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางส่งเสริมการพัฒนาศมรรถนะบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ มีระดับ สมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ด้านความร่วมมือร่วมใจ (การทำงานเป็นทีม) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรีทำงานร่วมกัน โดยทุกคนในทีมจะต้องทุ่มความคิดทุ่มแรงกายเพื่อทำงาน เพื่อความสำเร็จของงาน โดยไม่ถือว่า เป็นผลงานของคนคนเดียวแต่ผลงานทั้งหมดเป็นของทีม ทีมที่ดีควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกันมีความผูกพันกันจนก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีกันในทีม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูงมหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรีต้องการที่จะเพิ่มพูนทักษะความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้บรรลุผลตามที่หน่วยงานต้องการและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิมการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และเพิ่มพูนเพื่อให้บุคลากรมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ตลอดจนคุณธรรม ค่านิยม และเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพอันก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและประโยชน์ต่อหน่วยงานสังคม ประเทศชาติทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชยาภรณ์ นินนานนท์ (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารหน่วยงานสังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงธนใต้การวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารหน่วยงาน สังกัดสำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงธนใต้ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

7. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นควรมีการประเมินผลงานของตนเอง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ

1.2 ด้านบริการที่ดี บุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ควรมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ ที่แสดงถึงความเต็มใจ ใส่ใจ บริการที่สุภาพ ให้เกียรติผู้มารับบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ บุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ควรมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ เช่น ร่วมประชุมทางวิชาการ อบรม สัมมนา หรือวิธีการอื่น ๆ

1.4 ด้านจริยธรรม บุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ควรมีการยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ (การทำงานเป็นทีม) บุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี ควรมีการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับกลุ่มคนที่หลากหลายได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อการพัฒนาบุคลากรกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี

2.2 ควรมีการศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะ ในสังกัดกลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานในกลุ่มอื่น ๆ

8. เอกสารอ้างอิง

กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี. (2563). สารสนเทศ. สิงห์บุรี : กลุ่มอำนวยการพิธีการศพที่ได้รับพระราชทานที่ 2 สิงห์บุรี.

เจริญวิชัย สมพงษ์ธรรม. (2550). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน : สมรรถนะหลัก. วารสารการบริหารการศึกษา, 1(1), 25-28.

ชยาภรณ์ นินนานนท์. (2554). ความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะ หลักของผู้บริหารหน่วยงาน สังกัดสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงธนใต้. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ชาตรี เทียนทอง. (2556). แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ปริศนา พิมพ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

รัชนิดา รักกาญจน์. (2560). การพัฒนาบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการสายงานวิชาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง. (2558). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครสวรรค์ : หจก. ริมปิงการพิมพ์.

สาธิต ทรัพย์รวงทอง และวราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง. (2564). การพัฒนารูปแบบความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในยุค ขีดจำกัดของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครสวรรค์. วารสารปรัชญาปริทรรศน์. 26(1), 44-52.

สายชล เกษอินทร์ และปจรรย์ ผลประเสริฐ. (2561). แนวทางพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอาสาสมัครตำรวจชุมชนเกาะทิวสถานตำรวจชุมชนเกาะทิว (ตุ๋ยามโคบัง) จังหวัดกำแพงเพชร. วารสารพิบูล. 16(2), 71-87.

- สิทธิชัย บุษหมั่น. (2556). การพัฒนาระบบการฝึกอบรมบนเว็บ เพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). การจัดโครงสร้างส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของ Competency. (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2555, จาก <http://www.hrcenter.co.th>.
- นภัสวรรณ เกียรติวุฒิกัญจน์. (2554). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาเขตกาญจนบุรี. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2(1), 90-99.
- Certo, Samuel C. (2000). Modern Management. New York : Prentice - Hall.
- Yamane, T. (1970). Statistics, an Introductory Analysis. (3th ed). Tokyo : Harger& Row.
- Virtanen, T. (1996). The Competencies of New Public Managers," In New public managers in Europe : Public Servants in Transition, 53-78.