

ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

The Opinions of Municipality Officers towards Core Competencies in the Personnel Administration of MahaSarakhm Provincial Municipality, Muang District, MahaSarakhm Province

พฤษพงษ์ ฤทธิโคตร¹ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร² และยุพาพร ยุพา³

Pruesapong Rittikote¹, Saovalak Kosonkittitumporn² and Yupaporn Yupas³

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม^{1,2,3}

Corresponding author, E-mail : Moo_kie7746@hotmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประเภทตำแหน่ง เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 187 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนแบบประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการบรรยายวิเคราะห์สรุปเนื้อหา และแจกแจงความถี่ ส่วนสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบใช้ F-test (One Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบว่ามีความแตกต่างจะวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี แอลเอส ดี (LSD : Least Significant Different) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อจำแนกเป็นด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง 5 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การทำงานเป็นทีมการบริการเป็นเลิศการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ วุฒิการศึกษา และประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า พนักงานเทศบาลมีข้อเสนอแนะดังนี้ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์คือ ควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อการวางแผนมาตรฐานในการทำงานที่สูงไว้ในการปฏิบัติงาน และควรมอบหมายงานเพื่อกระตุ้นความสามารถให้พนักงานได้นำออกมาใช้ได้ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม คือ ควรสร้างค่านิยมในการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน คือ ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุนการศึกษาบุคลากรในการศึกษาต่อรวมถึงควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาวะปัจจุบันในทันเทคโนโลยีด้านการบริการเป็นเลิศ คือ ควรให้ความสำคัญในการบริการ โดยการสร้างความประทับใจในการให้บริการโดยการสร้างรอยยิ้มในการบริการ และสร้างค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน



ด้านการทำงานเป็นทีม คือ ควรส่งเสริมการสร้างทีมงานในองค์กร

คำสำคัญ : ความคิดเห็น ; พนักงานเทศบาล ; สมรรถนะหลัก ; การปฏิบัติงานบุคคล

ABSTRACT

The purposes of the research were to conduct a survey on the opinions of the municipality officers towards core competencies in the personnel administration of Maha Sarakham Provincial Municipality, Muang District, Maha Sarakham Province, to compare the opinions of the municipality officers towards the core competencies in the personnel administration of Maha Sarakham Provincial Municipality regarding gender, age, educational background, and work position. The samples were 187 officers of Maha Sarakham Provincial Municipality, Muang District, Maha Sarakham Province. The Taro Yamane method was employed for calculating the sample size. The instrument was a questionnaire with .73 reliability index. The statistics used were the percentage, mean, standard deviation, frequency and the F-test. Least Significant Different (LSD) was used for hypothesis testing at the .05 level of the statistical significance.

Results of the research are as follows:

1. The research findings showed that the overall opinion of the officers towards the core competencies in the personnel administration of MahaSarakhm Provincial Municipality, Muang District, MahaSarakhm Province was at a high level. Five high rated items of the core competencies were morality based administration, team work, excellent services, achievement based administration and understanding the organization and work system.

2. The findings indicated that the overall opinion of the officers towards the core competencies in the personnel administration of MahaSarakhm Provincial Municipality, Muang District, MahaSarakhm Province regarding the different genders, ages, educational background and work positions was significantly different.

3. In conclusion, the study suggests that the major goal of the organization should be established clearly with the operational plan and appropriate working staff. The officers should be encouraged to work intentionally for the organization. The knowledge and professional skills of the officers should be developed continuously. Technology should be used to improve a work system of the organization. The organization should focus on friendly and kind services for the public. Lastly, the team work should be promoted to all officers of the organization.

Keywords : The Opinions ; Municipality Officers towards ; Core Competencies ; Personnel Administration

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรชั้นนำได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรกันอย่างกว้างขวางหากพิจารณาความสำเร็จขององค์กรโดยส่วนใหญ่มาจากการมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจหลัก (Core business) ขององค์กรหากองค์กรไม่มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นแบบแผนและการคัดสรรบุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพได้บุคลากรที่ไม่ตรงกับความต้องการขององค์กรอาจจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กรได้การจะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการขององค์กรและสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงานตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับบุคลากรนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกลยุทธ์ (Strategic) หรือหลักการในการบริหารที่มีประสิทธิภาพการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร (Competency Development) เป็นกลยุทธ์ที่มีการนำมาใช้งานกันอย่างกว้างขวางในงานทางด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) และงานทางด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) นอกจากนี้กลยุทธ์ดังกล่าวมาใช้ในการคัดสรรบุคลากรแล้วยังสามารถนำมาใช้ในการปรับขึ้นเงินเดือนตอบแทนของบุคลากรการวางแผนพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่างๆของบุคลากรหรือแม้แต่การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งจะเห็นว่าทั้งหมดล้วนแล้วเป็นหลักการในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จะต้องมีเครื่องมือที่สามารถแปลงกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การบริหารคน ให้เป็นไปอย่างมีทิศทางและมีความต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นระบบการสรรหาและคัดเลือกการพัฒนาบุคลากรการวัดและประเมินศักยภาพการวางแผนอาชีพเป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด โดยยึดหลักสมรรถนะที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับสูง (Height Performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร [1]

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์กรต้องการได้และจะทำให้

สนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกันสมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี [2] ในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้นำหลักการแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะไปใช้ เช่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดย คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น(กต.)กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ 5 สมรรถนะหลักได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศและการทำงานเป็นทีม [2]

เทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้มาตั้งแต่พ.ศ.2476โดยหลังจากคณะราษฎรได้ทำการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงการปกครองก็ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพ.ศ.2476จากนั้นก็ได้อีกเลิกประกาศใช้และแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเทศบาลเรื่อยมารวมทั้งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 336 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติเทศบาลครั้งล่าสุดได้แก่พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่12) พ.ศ.2546 ซึ่งได้บัญญัติไว้ว่าเนื่องจากพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ.2496ได้กำหนดรูปแบบนายกเทศมนตรีตั่งนั้นเพื่อให้การบริหารเทศบาลเป็นไปในรูปแบบเดียวกันโดยให้นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนจึงประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้และตามกฎหมายหลักของเทศบาลคือพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยังได้บัญญัติให้เทศบาลเป็นทรวงการเมือง จึงส่งผลทำให้เทศบาลเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเอง [1] เทศบาลเมืองมหาสารคามเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนตามประกาศพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาครอบคลุมในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมคุณภาพชีวิตของประชาชนและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนดไว้ กล่าวคือ สามารถบริหารงานและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับตำบลให้คล่องตัวรวมทั้งได้มีทรัพยากรในการบริหารไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือ



บุคลากรเป็นของตนเอง เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง [3] จะเห็นว่าเทศบาลมีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารบุคคลอย่างมีอิสระเพื่อสามารถแก้ปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างไร้ขีดจำกัดขณะที่สภาพแวดล้อมทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมการเมืองของประเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว บทบาทและหน้าที่ของบุคลากรก็ย่อมเปลี่ยนแปลงไปซึ่งเหตุดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างมากซึ่งเทศบาลเมืองมหาสารคามมีหน้าที่ที่จะต้องบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จให้ได้มากที่สุดโดยจะต้องมีการบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลักและสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลงานถูกต้องสมบูรณ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมมากที่สุดการที่เทศบาลเมืองมหาสารคาม จะสามารถพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้นจึงต้องจัดปัญหาเหล่านี้ให้หมดไป

ด้วยเหตุดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะพนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม จึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อนำผลการวิจัยมาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและส่งเสริมสมรรถนะหลักให้กับการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคามให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศวุฒิการศึกษาและประเภทตำแหน่ง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มี เพศวุฒิการศึกษาและประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในเขตพื้นที่ในเขต เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาในเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของงานบุคลากรเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศวุฒิการศึกษาประเภทตำแหน่ง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ตามแนวคิดประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่องกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2557 [1] ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมความเข้าใจในองค์กรและระบบงานการบริการเป็นเลิศการทำงานเป็นทีม

วิธีดำเนินการวิจัย

บทความนี้ผู้เขียนได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดโดยเริ่มจากการศึกษาจากปรากฏการณ์ (Phenomena) [3] เป็นการเบื้องต้นของการพัฒนาขอบเขตด้านเนื้อหาสาระหรือกรอบแนวคิด

จากนั้นทำการพัฒนาด้วยวิธีการที่หลากหลายเริ่มต้นจากวิธีการคิดเชิงเหตุผล [4] การศึกษานำร่อง (Pilot study) ซึ่งเป็น การพัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีฐานราก [5] การสัมภาษณ์เชิง ลึกจากผู้มีประสบการณ์ทางการวิจัยและการบริหารงานภาครัฐ ด้วยวิธีการจัดการความรู้ (KM) [6] ทำการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาความลงตัวของกรอบแนวคิดการวิจัย Kenaphoom, Sanya. [7] และทำการตรวจสอบกรอบแนวคิด การวิจัยให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นโดยวิธีการบูรณาการ ระเบียนวิธีที่หลากหลาย [3] และผู้วิจัยเขียนกรอบแนวคิด การวิจัยแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร [8] ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่พนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคามประกอบด้วย พนักงานเทศบาลสามัญลูกจ้างประจำพนักงานจ้าง จำนวน 349 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคามโดย วิธีการหากลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตร ของ Yamane, Taro. [9] จำนวน 188 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับกาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วย กลุ่มพนักงานเทศบาลสามัญกลุ่ม ลูกจ้างประจำกลุ่มพนักงานจ้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า (Rating scale) 5 ตัวเลือก จำนวน 36 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. ขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้ศึกษาจากคณะ รัฐศาสตร์และประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงนายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคามเพื่อขอความร่วมมือจาก เทศบาลเมืองมหาสารคามในการตรวจสอบสถิติกลุ่มประชากร และเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 187 ฉบับ โดยแจกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเทศบาลสามัญลูกจ้าง ประจำพนักงานจ้าง

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ มาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติที (Independentt-test) และการวิเคราะห์ความ แปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) กำหนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบว่ามีความแตกต่างจะวิเคราะห์ความ แตกต่างรายคู่ โดยวิธีแอลเอส ดี (LSD : Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะ หลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอ เมืองจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็น ด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูง 5 ด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปน้อยคือการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การบริการเป็นเลิศการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความ เข้าใจในองค์กรและระบบงานตามลำดับ



2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศวุฒิ การศึกษาและประเภทตำแหน่งผลการวิจัยพบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามวุฒิการศึกษาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่งคือพนักงานเทศบาลลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะดังนี้
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการวางมาตรฐานในการทำงานที่สูงไว้ในการปฏิบัติงานและควรมอบหมายงานเพื่อกระตุ้นความสามารถให้พนักงานได้นำออกมาใช้ได้

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมคือควรสร้างค่านิยมในการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน

ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงานคือควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยให้ทุนการศึกษาบุคลากรในการศึกษาต่อรวมถึงควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาวะปัจจุบันในทันเทคโนโลยี

ด้านการบริการเป็นเลิศคือควรให้ความสำคัญในการบริการโดยการสร้างความประทับใจในการให้บริการโดยการสร้างรอยยิ้มในการบริการและสร้างค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน

ด้านการทำงานเป็นทีมคือควรส่งเสริมการสร้างทีมงานในองค์กร

สรุปผลและอภิปรายผลวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูงคือการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การบริการเป็นเลิศการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเข้าใจในองค์กรและระบบงานตามลำดับที่ผลการวิจัยปรากฏผลเช่นนี้แสดงให้เห็นว่าในการการปฏิบัติงานของงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคามได้มีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีการดำเนินงานตามเป้าหมายของเทศบาลเมืองมหาสารคามและตามหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการกิจหน้าที่ได้อย่างเต็มที่การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมการทำงานเป็นทีมการบริการเป็นเลิศการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเข้าใจในองค์กรและระบบงานผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eakkawat, Benyapa and Chalemwatt, Pitsanu. [10] ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chookonthong, Phinyada. [11] ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรีผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Apichato (Leethaharn), Phramahasakchai. [12] ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับสมรรถนะหลักของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร และสมรรถนะหลักของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศวุฒิการศึกษาและประเภทตำแหน่งผลการวิจัยพบว่า

2.1 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศโดยรวม แตกต่างกันเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมด้านการความเข้าใจในองค์กรและระบบงานด้านการบริการเป็นเลิศและด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้จากการวิจัยอาจเป็นได้ว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม มีการปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างเต็มความสามารถในพื้นที่ฐานการทำงานที่สร้างสรรค์การทำงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมการความเข้าใจในองค์กรและระบบงานการบริการเป็นเลิศและการทำงานเป็นทีมที่มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน โดยผลวิจัยพบว่า สมรรถนะบุคลากรเพศชายและเพศหญิงอยู่ในระดับมากแต่ด้วยสภาพปัจจุบันบทบาทในการทำงานของเพศชายในเทศบาลเมืองมหาสารคาม มีมากกว่าเพศหญิง โดยพบได้จากผู้นำในส่วนงานต่างๆในเทศบาลเมืองมหาสารคาม มักจะเป็นเพศชาย ในปริมาณที่มากกว่าเพศหญิงและยังมีภาวะผู้นำมากกว่าจึงเป็นสาเหตุให้สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามเพศโดยรวมแตกต่างกัน

2.2 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามวุฒิการศึกษาคือต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมและด้านการความเข้าใจในองค์กรและระบบงานและมีอีก 2 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือด้านการบริการเป็น

เลิศและด้านการทำงานเป็นทีมเมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อโดยวิธีแอลเอสดี (LSD) พบว่า มีคู่ที่มีความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05จำนวน1คู่ คือคือระหว่างวุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยที่วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไปมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอเมืองมหาสารคามมากกว่า วุฒิการศึกษาปริญญาตรีจากผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามนั้น มีผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด ซึ่งบ่งบอกถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการที่สนองตอบความต้องการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามโดยเฉพาะการปฏิบัติงานใน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมด้านการความเข้าใจในองค์กรและระบบงานด้านการบริการเป็นเลิศและด้านการทำงานเป็นทีมที่คณะผู้บริหาร เทศบาลเมืองมหาสารคามต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาอย่างเต็มที่ จึงทำให้ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามวุฒิการศึกษาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรีแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ ในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ระดับการศึกษาที่สูงย่อมมีความรู้ความเข้าใจในงานทั้งด้านบริหารและด้านปฏิบัติ จึงทำให้ผู้มีความรู้สูงมี สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคลเทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม มากกว่าบุคลากรที่คุณวุฒิที่ต่ำกว่าจึงเป็นสาเหตุให้ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม วุฒิการศึกษาแตกต่างกันผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chookonthong, Phinyada. [11] ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรีผลการ



วิจัยพบว่าผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลรองลงมาได้แก่ด้านทักษะและด้านความรู้ตามลำดับ 2) สมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมรองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีมด้านการบริการที่ดีด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามลำดับ 3) สมรรถนะส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านทักษะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้านความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับน้อย 4) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลพบว่า 1) ด้านการฝึกอบรมมีแนวทางการพัฒนาโดยให้พนักงานส่วนตำบลทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม 2) ด้านการศึกษามีการสนับสนุนให้ทุนการศึกษาสำหรับพนักงานส่วนตำบลให้ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 3) ด้านการดำเนินงานมีการให้พนักงานส่วนตำบลได้ศึกษาดูงานพร้อมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4) ด้านการสัมมนาควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลเข้าร่วมการสัมมนาเกี่ยวกับการเสริมทักษะในการปฏิบัติงานการให้บริการที่ดีหรืองานเฉพาะตำแหน่ง 5) ด้านการจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีการจัดหาอุปกรณ์วัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอจัดสภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดสวยงามสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

2.3 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามตำแหน่งคือพนักงานเทศบาลลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน คือด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมและด้านการความเข้าใจในองค์กรและระบบงานด้านการบริการเป็นเลิศและด้านการทำงานเป็นทีมเมื่อทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ต่อโดยวิธีแอลเอสดี (LSD) พบว่า มี

คู่ที่มีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ ระหว่างพนักงานเทศบาลและตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไปโดยที่ตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไปมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามน้อยกว่าตำแหน่งพนักงานเทศบาลลูกจ้างประจำจากผลการวิจัย เป็นเพราะการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามนั้นมีความหลากหลายในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามสายงานการทำงานที่กำหนดตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่างมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมด้านการความเข้าใจในองค์กรและระบบงานด้านการบริการเป็นเลิศและด้านการทำงานเป็นทีมโดยมีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามที่สูงมากแต่ในสาเหตุในระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองมหาสารคามอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามจำแนกตามตำแหน่งที่แตกต่างกันนั้นอาจเป็นเพราะว่า ในกลุ่มบุคลากรเทศบาลมหาสารคามแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มพนักงานเทศบาล เป็นกลุ่มที่มีสถานะเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นลูกจ้างประจำเป็นกลุ่มที่เป็นลูกจ้างประจำที่เกษียณอายุราชการ 60 ปี เทียบเท่ากับกลุ่มข้าราชการ แต่เป็นเพียงตำแหน่งลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไป เป็นกลุ่มที่มีสัญญาจ้าง 1 ปีจากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานของ ตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน เกิดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน จึงเป็นสาเหตุให้กลุ่มพนักงานจ้างทั่วไปมี สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานบุคคล เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคามที่น้อยกว่า กลุ่มพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Ratsameet-hammachod, Sukalya. [12] นิยาม Competency ว่ากลุ่ม

ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาสอดคล้องกับแนวคิดของ Saengthong, Narongwit. [13] สมรรถนะคือ ความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึง เฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติอุปนิสัยส่วนลึกของตนด้วยสอดคล้องกับแนวคิดของ Office of the Civil Service Commission. [14] ให้ความหมายสมรรถนะหลัก คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งกำหนดขึ้นเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ Johnson [15] ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารโรงเรียนศึกษาพิเศษที่กำหนดตามลักษณะงานที่ทำโดยเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่คาดหวังกับการปฏิบัติงานจริงในด้านสมรรถนะวิชาชีพทักษะการสื่อสารพฤติกรรมจริยธรรมและสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานการบริหารงานเกี่ยวข้องกับงานในตำแหน่งแบบของภาวะผู้นำผู้ที่ควรทำหน้าที่ประเมินได้แก่ผู้บังคับตัวเองกลุ่มเพื่อนผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้รับบริการกระบวนการประเมินผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความตรงกับงานที่รับผิดชอบผลการประเมินมีความเชื่อถือได้การประเมินมีความสำคัญต่อผู้บริหารและ ผู้ประเมินการใช้ประโยชน์นำไปสู่การสร้างเสริมคุณภาพงานหรือขึ้นการเปลี่ยนแปลงและการประเมินนั้นมีความเป็นไปได้จุดมุ่งหมายของประเมินผู้บริหารที่สำคัญคือเพื่อปรับปรุงการบริหารงานและหาทางเลือกในการพัฒนางานเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนของโปรแกรมทั้งวิธีการโปรแกรมทั้งวิธีการโปรแกรมและลักษณะงานที่รับผิดชอบเครื่องมือในการประเมินใช้แบบตรวจสอบการสังเกตการสัมภาษณ์และการใช้แฟ้มสะสมงานโดยใช้เครื่องมือวัดพฤติกรรมวิชาชีพพฤติกรรมภาวะผู้นำและการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนเพื่อการวางแผนมาตรฐานในการทำงานที่สูงไว้ในการปฏิบัติงานและความมอบหมายงานเพื่อกระตุ้นความสามารถให้พนักงานได้นำออกมาใช้ได้
2. ควรสร้างค่านิยมในการใช้เวลาให้กับกับการปฏิบัติงาน
3. ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยให้ทุนการศึกษาศึกษาบุคลากรในการศึกษาต่อรวมถึงควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาวะปัจจุบันในทันเทคโนโลยี
4. ควรให้ความสำคัญในการบริการโดยการสร้างความประทับใจในการให้บริการโดยการสร้างรอยยิ้มในการบริการและสร้างค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน
5. ควรส่งเสริมการสร้างทีมงานในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- [1] Juiyto, Sane. (2005). **"Human Resource Development to Competency - Base Development,"** Modern Management. 3(1) : 33: January - February.
- [2] Committee on Standards of Local Government Administration. Announcement of the Committee on Standardization of Local People's Administration on Standardization of Local Administration. (2015). **Government Gazette.** 132(13) D.page 15-18. 13 February.
- [3] Kenaphoom, Sanya. (2013). **"The Creating of the Survey Research Conceptual Framework on Public Administration,"** Valaya Alongkorn Review.3 (2) ; July-December 2013 page 169-185.
- [4] Kenaphoom, Sanya. (2014B) . **"Establish the Research Conceptual Framework in Public Administration by the Rational Conceptual thinking". Phetchabun Rajabhat Journal,** 16 (1): January-June 2014 : 1-19.



- [5] Kenaphoom, Sanya. (2015). "The Research Conceptual Framework Establishment by the Grounded Theory" **VRU Research and Development Journal.10** (3) (September-December, 2015)
- [6] Kenaphoom, Sanya. (2014C). "A Creation of a Research Conceptual Framework for Public Administration by Knowledge Management Methodology" **Journal of Humanities and Social Sciences**, Ubon Ratchathani University, 5 (2),13-32.
- [7] Kenaphoom, Sanya. (2014D). "The creating of Quantitative Research Conceptual Framework of Public Administration by Literature Review". **Udonthani Rajabhat University Journal of Humanities and Social Science. 3** (1) : January-June 2014.
- [8] Kenaphoom, Sanya. (2014A) . "Research Philosophy: Quantity Quality" **Journal of Political Science and Law, Rajabhat Kalasin University, 3** (2) ,49-51.
- [8] Kenaphoom, Sanya. (2014E). "The Writing Format of Research Conceptual Framework on Management," **Rajabhat Mahasarakham University Journal (Humanities and Social Sciences). 8** (3) : September-December : 33-42
- [9] Yamane,Taro. (1973). **Statistics : an Introductory Analysis**. New York ; Harper and Row.
- [10] Eakkawat, Benyapa and Chalermwat, Pitsanu. (2012). "**A Study of Factors Affecting Work Performance Competency of Personnel in Sub district Administrative Organizations in Prachuap Khiri Khan Province,**" Silpakorn Educational Research Journal). 5(1) ; January - June.
- [11] Chookonthong, Phinyada. (2013). "Development of Core Competency of Subdistrict Employees to Enhance Public Service Capacity of Sub-district Administrative Organizations in Phetchaburi Province," **Veridian E-Journal. 7** (1) : January-April 2014.
- [12] Ratsameethammachod, Sukalya. (2003). "**Competency Management Tools are Undeniable,**" **HumanResource. 53**(8) : 15: ,March - April.
- [12] Apichato (Leethaharn), Phramahasakchai. (2013). **Relationship between Managerial Leadership and Core Competencies of Bangsrimueang Municipality, Bangsrimueang District, Nonthaburee**. Master of Buddhist Thesis (Buddhist Religion) Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- [13] Saengthong, Narongwit. (2004). **PracticalModern Human Resource Management.3rd** Ed. Bangkok : HR Center.
- [14] Office of the Civil Service Commission. (2009). **Competency Determination Manual in Civil Service : Core Competency Guide**. Bangkok : Office of the Civil Service Commission.
- [15] Johnson, L.R. (2003). "**Performance Evaluation of Special Education Administrators : Considerations and Recommendations,**" NASPP Bulletin. 82(9) : 24-32 ; July.