ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

A Comment on Performance to Core Competency of Director Education in Municipality Kud-Jub Sub-District Udonthani Province

ทัศนียา กองภา และ วรวิทย์ จินดาพล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี และ 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ครู นักวิชาการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มและทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-Test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ตามความคิดเห็นของบุคลากรการศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่มีต่อ

*นักศึกษาระดับปริญญาโท แขนงวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และน้อยที่สุดคือ ด้านการบริการที่ดี 2) การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน / สมรรถนะหลัก / ผู้อำนวยการกองการศึกษา

Abstract

The objectives of the study were to: 1) to study academic personnel's opinion on the work performance based on core competencies of director Education of the director of the Academic Services Division of the Sub-district Municipality, Kud-Jub District, Udon Thani Province; and 2) compare such opinion of the academic personnel with different demographic background. The research sample consisted of 150 respondents including the director of the Academic Services Division, teachers, and academic officers working for the Sub-district Municipality, Kud-Jub District, Udon Thani Province. Data were collected with the use of a checklist questionnaire and analyzed with percentage, mean, and standard deviation. Difference in the opinion of the sample was tested with t-test, one-way ANOVA, and F-test at a .05 level of statistical significance.

The research results showed that: 1) The overall opinion of the academic personnel on the director's work performance based on core competencies was rated at a high level. The aspects of the work performance when sorted in a descending order were ethics, self-development, team working, achievement-oriented motivation, and service mind. 2) The opinion of the academic personnel who had different gender, age, educational background, job position, work experience was found to be indifferent, with a .05 level of statistical significance.

Keywords: Performance / Core Competencies / Director of the Academic Services Division

บทนำ

ในสภาวะการการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนได้ทุ่มงบประมาณและกำลังคนเพื่อมาใช้ในการบริหารจัดการภายในขององค์การของตนเพื่อความอยู่รอด ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างพยายามแข่งขันและเร่งปรับตัวเพื่อสร้างแรงจูงใจ คิดค้นหาหนทางในการแข่งขัน ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการต่าง ๆ การพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม แต่การปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์การอยู่

ในสถานะของความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์การได้ ในหลายองค์การจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะ (Competency) ของบุคคลในองค์การมากยิ่งขึ้น ตามที่เชื่อว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับการได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้ถูกต้องตามความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคคลซึ่งเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคล อันมีผลต่อการแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จดีขึ้นได้ดังมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจะเห็นได้ว่าสมรรถนะ ประกอบขึ้นจากหลาย ๆ คุณลักษณะที่สามารถสังเกตวัดและประเมินได้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานบ่อยครั้งในหลาย ๆ สถานการณ์ สมรรถนะจึงมิใช่การปฏิบัติงานมิใช่ความสามารถหรือลักษณะนิสัยตามที่มีผู้เข้าใจกัน มิใช่เป็นปัจจัยนำเข้าและก็ไม่ใช่ผลหรือผลผลิตแต่เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในบุคคลที่แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมก่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่

ในปัจจุบันมีการนำแนวคิดการพัฒนาบุคคลโดยยึดหลักสมรรถนะไปใช้ในระบบราชการดังปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารโดยยึดหลักการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ มีความรับผิดชอบต่องาน มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานการปฏิบัติงานจากบทบัญญัตินี้ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ เพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล (High Performance) ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนให้มีสมรรถนะและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐและเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะให้แก่ทรัพยากรบุคคลภาครัฐในทุกส่วนราชการโดยยึดหลักวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัตถุประสงค์ของส่วนราชการและขีดความสามารถที่จำเป็น (Competency-base Approach) และกำหนดเป้าหมายว่าภายในปี 2550 ข้าราชการต้องพัฒนาขีดความสามารถตรงตามที่กำหนดให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 80

กองการศึกษาสังกัดเทศบาลตำบล เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการบริหารการศึกษา การจัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับแนวนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิเคราะห์แผนและการจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนประเภทต่าง ๆ ของสถานศึกษารวมทั้งกำกับดูแล ติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ โดยตรงของผู้อำนวยการกองการศึกษาและยังเป็นผู้ที่สำคัญและมีอิทธิพลสูงต่อคุณภาพการศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านภาวะผู้นำและด้านต่าง ๆ ของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบการศึกษาและประสิทธิผลขององค์การทางด้านการศึกษามีนักวิชาการหลายคนมีความเห็นตรงกันว่าความสำเร็จและความล้มเหลวทางการศึกษานั้นผู้บริหารนับว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างยิ่งในสังคมไทย คุณภาพการศึกษาและประสิทธิภาพทางการศึกษามักแปรปรวนไปตามผู้นำ (รุ่ง แก้วแดง, 2546)

เพราะฉะนั้น ระดับขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้อำนวยการกองการศึกษาสังกัด

เทศบาลตำบลจึงส่งผลโดยตรงต่อสถานศึกษาโดยตรง นั่นย่อมหมายถึงการส่งผลต่อผู้เรียนและคุณภาพการจัดการศึกษาในภาพโดยรวม ผู้อำนวยการกองการศึกษาในสังกัดเทศบาลตำบล จึงจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบในผลการดำเนินงาน การส่งเสริมให้มีขวัญและกำลังในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการกำหนดและถือว่าเป็นสัญญาการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีลักษณะทางภูมิรัฐศาสตร์เป็นที่ราบสูงมีความสำคัญหลากหลายที่เกี่ยวข้องกับการเมืองมีสภาพทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมท้องถิ่น การใช้ภาษาถิ่นที่มีลักษณะแตกต่างจากภาคอื่นซึ่งส่วนมากเป็นคนภาคอีสานและมีสภาพปัญหาที่แตกต่างกันภูมิภาคอื่นทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีลักษณะเฉพาะทั้งการใช้ชีวิต ความเป็นอยู่ กระบวนการและพฤติกรรมการบริหางานตามความเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพความจำเป็นของพื้นที่จากการศึกษาของ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547) เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่าปัญหา ของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยภาพรวม คือยังขาดการหาคนดีคนที่มีความรู้ความสามารถ และการนำเอาระบบข้อมูลด้านสมรรถนะมาพิจารณาในการบรรจุ แต่งตั้งการเลื่อนขั้นและการเลื่อนตำแหน่งขึ้นสู่ระดับสูงซึ่งปัญหาเหล่านี้เองยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการเลือกสรรหาคนดี คนเก่ง คนที่มีความรู้ คนที่มีความสามารถในด้านต่าง ๆ เข้ามาทำงานซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและสามารถใช้ประกอบเป็นหลักสำคัญอีกประการหนึ่งในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนขั้นตำแหน่งและความก้าวหน้าของ สายอาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรงการที่ไม่มีความชัดเจนและความถูกต้องตามระเบียบและ วิธีปฏิบัติและไม่ได้ยึดตามหลักของผลการปฏิบัติงาน (Performance) และระดับของสมรรถนะของผู้อำนวยการกองการศึกษาสังกัดเทศบาลตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ขาดแรงกระตุ้นขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดประสิทธิภาพและจิตอาสาในการปฏิบัติงาน กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตั้งเป้าหมายในการประเมินไม่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การกระบวนการและระบบการพัฒนาบุคลากรไม่ได้เชื่อมโยงกับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน Performance Management แต่อย่างใดการประเมินสมรรถนะในปัจจุบันขาดระบบการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้เสนอแนะสิ่งที่ต้องดำเนินการคือการออกแบบและการใช้กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสรรหา การบรรจุแต่งตั้งการเลื่อนขั้นและการเลื่อนตำแหน่ง

จากเหตุผลและความสำคัญของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่องานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลโดยตรงต่อองค์การและการนำแนวคิดการพัฒนาบุคลากรโดยยึดหลักสมรรถนะและใช้เกณฑ์สมรรถนะในการประเมินประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐปัญหาการบริหารงานบุคคลและปัญหาจากการจัดการศึกษาดังที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ

อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ ผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านตัวแปรต้น ตัวแปรตาม ขอบเขตด้านระยะเวลา และขอบเขตด้านพื้นที่ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี มีขอบเขตการศึกษาดังนี้ การศึกษาเกี่ยวกับความหมายและแนวคิดทฤษฎีสมรรถนะหลัก องค์ประกอบเกี่ยวกับสมรรถนะหลักสมรรถนะหลักตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการและตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษาเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย สมรรถนะ 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเฉพาะประชากร คือ บุคลากรการศึกษาสังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล ไม่น้อยกว่า 1 ปี ในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 6 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,890 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย

กลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรการศึกษาสังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล จำนวน 150 คน โดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม –สิงหาคม 2558

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) หรือความสามารถของบุคคลในองค์การได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของแม็คเคลแลนด์ นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent Performer) ของบุคคลในองค์การกับระดับทักษะความรู้ความสามารถโดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถแต่ควรใช้บุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (Test Scores)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1970 บริษัทแม็คเบอร์ (McBer) ซึ่งแม็คเคลแลนด์เป็นผู้ดูแลได้รับการติดต่อจาก

องค์การ The US State Department ให้ช่วยคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกา (Foreign Service Information Officer: FSIOs) ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรมและเรื่องราวของประเทศสหรัฐอเมริกาให้กับคนในประเทศเหล่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนผิวขาว โดยการคัดเลือกได้ใช้แบบทดสอบที่เรียกว่า Foreign Service Officer Exam ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มุ่งทดสอบด้านทักษะ (Skills) ที่เจ้าหน้าที่ระดับสูง (Senior Office) ของหน่วยงานคิดว่ามีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว แต่แบบทดสอบนี้ยังมีจุดอ่อนหลายประการ โดยเฉพาะมีการค้นพบภายหลังว่าคะแนนสอบไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่องค์การคาดหวัง ต่อมาแม็คเคลแลนด์ได้เข้ามาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว โดยการหาเครื่องมือชนิดใหม่ที่ดีกว่าและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ FSIOs ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่า โดยเขาได้ดำเนินการ 1) เปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ FSIOs ที่มีผลการปฏิบัติงานดี (Superior Performer) กับเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย (Average Performer) 2) สร้างเทคนิคการประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ให้ผู้ทำแบบทดสอบตอบคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จสูงสุด 3 เรื่องและความล้มเหลวสูงสุด 3 เรื่องเพื่อนำไปสู่สิ่งที่แม็คเคลแลนด์ต้องการค้นหาคือลักษณะพฤติกรรมของ ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และ 3) วิเคราะห์คะแนนสอบที่ได้จากการทำแบบทดสอบ BEI ของเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมที่แตกต่างกันของคน 2 กลุ่มนี้แม็คเคลแลนด์เรียกลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี (Superior Performance) นี้ว่าสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานได้ดีกว่าความถนัดหรือความรู้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549)

ประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์การที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น ไทยธนาคารบริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทยชินคอร์เปอเรชั่น บริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียมจำกัด (มหาชน) เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ทำให้เกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจนมีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการและได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้นำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือนในระยะแรกได้ทดลองใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency-based Human Resource Development) และในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูง (Senior Executive System-SES) ใช้ในการปรับปรุงระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในภาครัฐโดยยึดหลักสมรรถนะและกำหนดสมรรถนะต้นแบบของข้าราชการเพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและประสิทธิผลของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยเปิดตารางเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของขนาดประชากร (Proportion Stratified random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนของทุกหน่วยงานโดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. การเปรียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับตามระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ในครั้งนี้สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งกำหนดมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อปลุกจิตสำนึกของข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ขณะเดียวกันก็มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ถูกต้อง การสร้างจิตสำนึกราชการใสสะอาด ซึ่งแผนปฏิบัติการดังกล่าวถือเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการได้ใช้หลักธรรมาภิบาลที่ดีในการปฏิบัติราชการคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นที่ตั้ง พร้อมทั้งมีมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและ

เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างจริงจังเพื่อให้ภาคราชการเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชน เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติไว้ว่า รัฐต้องจัดให้มีแผนพัฒนาการเมือง จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ และพนักงานหรือลูกจ้างอื่นของรัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับกับงานวิจัยของพิสมัย พวงคำ (2551) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่นตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญโดยใช้กระบวนการเทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบจากผู้เชี่ยวชาญ 21 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมี 11 ด้าน โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อยคือ 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถทางวิชาการ 9) ด้านทักษะในการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในด้านการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องพบว่าบุคลากรทางการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ได้มีการนำมาใช้เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เสริมสร้างให้ตนเองมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีอิสระในการเรียนรู้ เลือกสิ่งที่ต้องการเรียนรู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสฤษดิ์ เรืองแก้ว (2551) ได้ศึกษาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 7 พบว่า สมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) การทำงานเป็นทีม 2) การบริการที่ดี 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4)การพัฒนาตนเองและสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อสถานภาพการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้พบว่า สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมสมรรถนะด้านการบริการที่ดี สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 19.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากรทางการศึกษาสังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี มีสมรรถนะการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิผลนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรทางการศึกษาจำเป็นต้องมี

ภาวะผู้นำในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรตลอดเวลา บุคลากรทางการศึกษาจึงต้องแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมที่มุ่งให้ผู้ร่วมงานเข้าใจในการดำเนินงานตามนโยบาย การติดต่อสื่อสารการประสานงาน เพื่อให้ผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังต้องแสดงออกถึงความเป็นมิตร มีความไว้วางใจ เชื่อใจ สนิทสนมกับผู้ร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพล จันทร์แก้ว (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะตามมาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอห้วยแถลงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 2 พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอห้วยแถลง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกสมรรถนะโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้คือการมีวิสัยทัศน์การทำงานเป็นทีมการสื่อสารและการจูงใจการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การพัฒนาตนเองการบริการที่ดีการวิเคราะห์และสังเคราะห์และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบลอำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านภาวะผู้นำ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจมาจากบุคลากรทางการศึกษาที่มีการทำงานมีการทดลองหรือนำวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานอย่างเสมอ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาผลงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลงานที่ตนทำทุกครั้ง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และให้ความสำคัญสูงสุดต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกครั้งและมีความรู้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจเป็นอย่างดี และบุคลากรทางการศึกษาให้ความสำคัญและความสนใจในการวางแผนการทำงาน ต่อการทำงานให้มุ่งสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางที่ผู้บริหารต้องการและกำหนดขึ้นได้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิสมัย พวงคำ (2551) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญโดยใช้กระบวนการเทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบจากผู้เชี่ยวชาญ 21 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมี 11 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ตอบจากมากไปน้อย คือ 1) ด้านการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการมุ่งเน้นการให้บริการ 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านทักษะการใช้ความคิด 6) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านภาวะผู้นำ 8) ด้านความสามารถทางวิชาการ 9) ด้านทักษะในการสื่อสาร 10) ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 11) ด้านการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ด้านบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจมาจากการที่บุคลากรทางการศึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป

โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ขณะเดียวกันก็มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค ถูกต้อง เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจแก่ประชาชนเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพล จันทร์แก้ว (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะตามมาตรฐานความรู้และประสบการณ์วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอห้วยแถลงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีต่อสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอห้วยแถลงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกสมรรถนะโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การมีวิสัยทัศน์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการจูงใจ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การพัฒนาตนเอง การบริการที่ดี การวิเคราะห์และสังเคราะห์ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านนโยบาย

จากการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี พบว่า ด้านจริยธรรม ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านจริยธรรม ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้อำนวยการ กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรมแม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ มีการแสดงออกความคิดเห็นตามหลักจรรยาบรรณต่อวิชาชีพอย่างชัดเจน และความเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมขององค์การ

1.2 ด้านการพัฒนาตนเอง ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้อำนวยการกองการศึกษาเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้ารับการอบรมในด้านการศึกษาและบริหารจัดการอยู่ตลอดเวลาและควรมีการยกย่องชื่นชมบุคลากรอย่างสร้างสรรค์ สร้างขวัญ กำลังใจอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

1.3 ด้านการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้อำนวยการกองการศึกษาได้มีโอกาสการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานเป็นทีม การรับฟังความคิดเห็นยอมรับข้อตกลงของทีมงานด้วยคุณธรรมจริยธรรม มีความเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกัน ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเป็นสำคัญ และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตนด้วยความโปร่งใสและความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้และต้องมีการปฏิบัติงานตามพฤติกรรมภาวะผู้นำในการนำการเปลี่ยนแปลงให้อย่างสม่ำเสมอ

1.4 ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญผู้อำนวยการกองการศึกษาเป็นผู้มีการวางแผนการปฏิบัติงานแต่ละภารกิจให้ บรรลุตามแผนการปฏิบัติงาน จัดให้มีการเพิ่มความรู้ความเข้าใจ

เรื่องการวางแผนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยยึดเป้าหมายที่กำหนดไว้มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและให้บรรลุตามเป้าหมายให้มีการนำผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมาปรับปรุงและพัฒนาให้มีการวางแผน มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่และมีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละภารกิจอย่างสม่ำเสมอ มีการยึดหลักการประหยัดและกำกับดูแลการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นและส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรในโรงเรียนและผู้อำนวยการควรได้รับการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านการให้บริการที่ดี ผู้บริหารควรหาแนวทางกระตุ้นการให้บริการให้ได้ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการมอบหมายให้ทำงานด้วยความเหมาะสมกับงานและความสามารถในการให้บริการ ฝึกให้มีการทำงานให้สำเร็จ ฝึกให้มีการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาและการนำแนวการประยุกต์การให้บริการที่ใหม่ ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วเพื่อยกระบบการบริการมีบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลดีต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการบริหาร

ในการวิจัยในครั้งนี้พบว่าในด้านการให้บริการที่ดี พบว่า อยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป็นจุดอ่อนของการบริหารงานให้ได้ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นคณะผู้บริหารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานในด้านการให้บริการที่ดีโดยคณะผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องจัดลำดับปัญหานี้เป็นอันดับแรกในการปฏิบัติในองค์การเป็นอันดับแรกสุด โดยจัดให้มีการประชุมทุกภาคส่วนและหน่วยงาน กองและฝ่ายงานต่าง ๆ หาข้อสรุปร่วมกันในการหาแนวทาง ระบบโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจัดทำกระบวนการใหม่ทั้งหมด โดยจัดตั้งคณะทำงานที่ชัดเจน การมีทรัพยากรที่เพียงพอในการดำเนินงานโดยคณะผู้บริหารจัดให้มีการรายงานเป็นประจำทุก ๆ เดือน ให้มีการประเมินผลทุก ๆ เดือน และจัดมีการให้รางวัลในการบริการที่ดีประจำปีให้กับผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการในการดำเนินงานโครงการนี้ อย่างต่อเนื่องกระตุ้นการให้ขวัญและกำลังใจ ซึ่งเป็นอีกหนทางหนึ่งในการกระตุ้นขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และการติดป้ายประชาสัมพันธ์ในการทำงานโครงสร้าง ผู้รับผิดชอบ และระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน การลดขั้นตอนบางส่วนเพื่อให้ระบบการบริการมีบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลดีต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

1. จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของผู้อำนวยการกองการศึกษา สังกัดเทศบาลตำบล อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นการวิจัยในเขตระดับอำเภอในเขตจังหวัดอุดรธานี ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างเป็นเพียงกลุ่มในระดับอำเภอเล็ก ๆ เท่านั้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างยังไม่เป็นขนาดกลุ่มที่ใหญ่เท่าที่ควร ในการวิจัยในครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยขนาดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับเทศบาลนคร หรือเป็นองค์การบริการส่วนจังหวัด โดยการเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึก ในกลุ่มประชากรเพื่อเป็นการเพิ่มความสำคัญและให้งานวิจัยนั้นมีคุณค่ามากขึ้น

2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยที่ต้องมีชุมชน ผู้นำชุมชน และการมีส่วนร่วมหลาย ๆ องค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำวิจัย เพื่อให้หัวข้อในการวิจัยนั้นเป็นประโยชน์ต่อชุมชนให้มากที่สุด เพื่อให้เป็นข้อมูลในทางวิชาการ ศึกษาค้นคว้าและใช้เป็นการต่อยอดให้กับชุมชนในการศึกษาและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พิสมัย พวงคำ. (2551). **สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

รัฐพล จันทร์แก้ว. (2551). **การพัฒนาสมรรถนะตามมาตรฐานความรู้วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา อำเภอห้วยแถลง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สฤษดิ์ เรืองแก้ว. (2551). **สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชการสีมา เขต 7**. รายงานการศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2548). **มาตรฐานตำแหน่งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการ คุรุสภา.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2550). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย** Competency-Based HRM. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.