

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ Level of competency in the performance of personnel at Nong Ruea District Office

บทความวิจัย

พิชญ์ลดา เชื้อสาวะถี¹
Pichlada Chuasawatee
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Bachelor of Public Administration Program
Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมจากประชากร จำนวน 49 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17) เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายด้าน พบว่าระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ด้านที่ 4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) รองลงมาด้านที่ 5 การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) และน้อยที่สุด ด้านที่ 3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) 2) สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ได้แก่ ปัญหาด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการให้บริการ ปัญหาด้านระเบียบกฎหมายที่ทำให้การบริการล่าช้า และปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีความล่าช้าและไม่เป็นระบบ

คำสำคัญ : ระดับสมรรถนะ การปฏิบัติงาน

¹ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
E-mail: p.pichlada@kkumail.com

Abstract

The objective of this research was to study the level of operational competence and problems in the performance of personnel at Nong Ruea District Office. It was quantitative research. The data was collected from a population of 49 people using a questionnaire and analyzed by percentage, mean, and standard deviation. The results showed that the overall competency level of personnel in the Nong Ruea District Office was at the highest level (mean 4.32 standard deviation 0.17). When considering the level of competency in the performance of personnel in the Nong Ruea District Office in each aspect, it was found that the performance level of the personnel in the Nong Ruea District Office with the highest level of competency was on aspect 4, integrity (mean 4.50 standard deviation 0.51), followed by aspect 5, which was teamwork (mean 4.40 standard deviation 0.53) and the lowest level was aspect 3, expertise at a high level (mean 4.05 standard deviation 0.61).

2) Conditions of problems in the operation of personnel at Nong Ruea District Office consist of problems in technology innovations and legal issues that cause delays in service and problems with personnel that lack knowledge and skills in working, causing delays and unsystematic work.

Keyword: Level of competency, performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ที่ทำการปกครองอำเภอในฐานะหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคของกรมการปกครอง ซึ่งมีภารกิจตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2559 ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวกการปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และเกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน ดังนั้น ที่ทำการปกครองอำเภอ จึงเปรียบเสมือนหน่วยงานสำคัญที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในการบริหารองค์การไม่ว่าขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ซึ่งทรัพยากรที่กล่าวมาข้างต้น (ศิริพร ตาตะมิ, 2564: 2) ทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนองค์การให้บรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งทรัพยากรบุคคลของที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ล้วนมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจหลักของอำเภอหนองเรือให้ประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะที่หลากหลายและแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ทักษะและทัศนคติ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติการกิจ ต่าง ๆ ขององค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องการจะต้องเพิ่มคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะ มีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (วีระภัทร ปิณฑะแพทย์ และคณะ, 2556: 472)

ในส่วนของสมรรถนะนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ทั้งนี้ได้กำหนดสมรรถนะเป็น 3 ลักษณะ คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) สมรรถนะทางการบริหาร โดยสมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน้าที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสายงาน หน่วยงาน และส่วนราชการ และสมรรถนะทางการบริหาร หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของตำแหน่งประเภทอำนวยการและประเภทบริหาร เพื่อสร้างความเป็นผู้บริหารภาคราชการพลเรือนที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่ฝึกปฏิบัติสหกิจในกลุ่มงานบริหารงานปกครอง ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอแนะและเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น ตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาในครั้งนี้ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 27 กรกฎาคม 2564 - 29 ตุลาคม 2564

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่นในปีงบประมาณ 2564

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่บุคลากรนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีที่สุดให้มีประสิทธิภาพ หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่

การบริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตน หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ การส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงสามารถสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมได้

การปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จำนวน 49 คน สรุปลังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลประชากรจำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน (คน)
บริหารงานปกครอง	17
ทะเบียนและบัตร	11
ความมั่นคง	8
อำนวยความสะดวก	7
สำนักงานอำเภอ	6
รวม	49

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จะมีลักษณะเป็นข้อคำถามที่ให้เลือกเติมเครื่องหมายถูกหน้ากลุ่มข้อความที่กำหนดให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริง ประกอบด้วยข้อคำถาม

เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และมีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ เป็นคำถามที่ประยุกต์มาจากคู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) และใช้ข้อคำถามแบบประเมินค่า มีการวัดระดับสมรรถนะ

5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้เลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนคำถาม 25 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบ 5 ระดับ ได้แก่

- 5 มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมาก
- 3 มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย
- 1 มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) (พิศิษฐ์ ตันทวนิช และ พนา จินดาสร, 2561: 5) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 49 ชุด

3.2 ผู้วิจัยได้แนะนำพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ การวิจัย อธิบายเกี่ยวกับแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และตอบแบบสอบถามได้ตรงประเด็น ถูกต้องและครบถ้วน พร้อมทั้งนัดหมายวันและเวลาที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมผลได้ มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

3.4 ระยะเวลาการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2564 - 10 กันยายน 2564

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับสมรรถนะไว้ดังนี้ (ละเอียด ศิลาณ้อย, 2560)

ค่าคะแนนเฉลี่ย ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

4.20 - 5.00 มีระดับสมรรถนะมากที่สุด

3.40 - 4.19 มีระดับสมรรถนะมาก

2.06 - 3.39 มีระดับสมรรถนะปานกลาง

1.80 - 2.59 มีระดับสมรรถนะน้อย

1.00 - 1.79 มีระดับสมรรถนะน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

2. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.17) เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายด้าน พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ด้านที่ 4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) ด้านที่ 5 การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53)

ด้านที่ 2 การบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51) ด้านที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53) ด้านที่ 3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) สรุปดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ จำแนกตามสมรรถนะหลักรายด้าน

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับสมรรถนะ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.29	0.53	มากที่สุด
2. การบริการที่ดี	4.35	0.51	มากที่สุด
3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.05	0.61	มาก
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	4.50	0.51	มากที่สุด
5. การทำงานเป็นทีม	4.40	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.17	มากที่สุด

โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายข้อ พบว่าระดับสมรรถนะในด้านที่ 1 ที่บุคลากรมีมากที่สุด คือ ความสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) และระดับสมรรถนะในด้านที่ 1 ที่บุคลากรมีน้อยที่สุด คือ การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

ด้านที่ 2 การบริการที่ดี เมื่อพิจารณาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายข้อ พบว่า ระดับสมรรถนะในด้านที่ 2 ที่บุคลากรมีมากที่สุด คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) และระดับสมรรถนะในด้านที่ 2 ที่บุคลากรมีน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

ด้านที่ 3 การส่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เมื่อพิจารณาในระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับสมรรถนะในด้านที่ 3 ที่บุคลากรมีมากที่สุด คือ บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และสามารถให้คำแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72) และระดับสมรรถนะในด้านที่ 3 ที่บุคลากรมีน้อยที่สุด คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75)

ด้านที่ 4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เมื่อพิจารณาในระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับสมรรถนะในด้านที่ 4 ที่บุคลากรมีมากที่สุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) และระดับสมรรถนะในด้านที่ 4 ที่บุคลากรมีน้อยที่สุด คือ การเสียสละความสุขส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม อยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70)

ด้านที่ 5 การทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาในระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเป็นรายชื่อ พบว่า ระดับสมรรถนะในด้านที่ 5 ที่บุคลากรมีมากที่สุด คือ การรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) และระดับสมรรถนะในด้านที่ 5 ที่บุคลากรมีน้อยที่สุด คือ ความสามารถคลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77)

3. สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ประกอบด้วย 3.1) ปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการให้บริการ และปัญหาด้านระเบียบกฎหมายที่ทำให้การบริการล่าช้า 3.2) ปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีความล่าช้าและไม่เป็นระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ พบว่า ด้านที่ 1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14) ประกอบด้วย มีความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบและตรวจตรา ความถูกต้องของงานอยู่เสมอ สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงาน มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ มีการกำหนดเป้าหมายที่ทำหายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานของข้าราชการและตามแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เรื่อง 3E ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ไพศาล บรรจสุวรรณ์, 2559: 16) ทั้งนี้ ที่บุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเอกสารและทำงานให้ครบตามเป้าหมายเป็นผลมาจากหน่วยงานมีการวัดผล การปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จของงานที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระพล เจริญสุข (2564) เรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านที่ 2 การบริการที่ดี ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครอง อำเภอหนองเรือ ในด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.14) ประกอบด้วย ให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเป็นมิตร สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ มีการประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ ท่านพร้อมจะรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเต็มใจหาทางแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว และให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) ให้คำนิยามของสมรรถนะด้านการบริการที่ดี คือ เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานจากภาครัฐมากยิ่งขึ้น รวมทั้งข้าราชการก็จำเป็นที่จะต้องมีการปรับบทบาทของตนเองให้เป็นผู้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น โดยที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ได้มีการติดตามประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดพื้นที่ทั้งภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และมีการจัดช่องทางบริการที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ ส่งผลให้บุคลากรมีระดับสมรรถนะด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณนัพธ์ ไม้พูล (2559)

ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่าอยู่ในระดับสูง คือ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมการทำงานเป็นทีม การบริการเป็นเลิศ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ตามลำดับ

ด้านที่ 3 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.12) ประกอบด้วย บุคลากรมีการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ มีความรอบรู้ในเทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่าง ๆ ในสาขาอาชีพของตนเอง สามารถนำความรู้หรือวิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้และสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ โดยที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ มีการกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัศสร มีน้อย (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องการสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง สามารถนำความรู้และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ อีกทั้งสอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ก่อให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี คือ มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันโลกทันปัญหาและสิ่งท้าทายต่าง ๆ โดยจะต้องมีการพัฒนานักงาน

อย่างต่อเนื่องให้มีความเป็นเลิศในวิชาชีพ มีการนำความรู้ และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน

ด้านที่ 4 การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ในด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.09) ประกอบด้วย การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย จริยธรรม และ ระเบียบวินัย รักษาคำพูด มีสัจจะ เชื่อถือได้ เสียสละ ความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของส่วนรวมอยู่เสมอ เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นกล้าที่จะยอมรับและพร้อม รับผิดขอต่อการกระทำของตนเอง ยืนหยัดเพื่อความ ถูกต้องและไม่กังวล ว่าจะต้องตกอยู่ในสถานการณ์ที่ยาก ลำบาก โดยที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ มีการกำหนด มาตรฐานการทำงานของบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากร มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิตาพร บุระณะพล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นสังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัด สมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การมีสัจจะเชื่อถือได้ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะ ของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอและสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรม การผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า หน่วยงานให้ความสำคัญกับบุคลากร ที่มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ของตนเองอยู่ในระดับสูง

ด้านที่ 5 การทำงานเป็นทีม ระดับสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครอง อำเภอหนองเรือ ในด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.15) ประกอบด้วย มีการ ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันกับเพื่อนในทีมอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ การกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์ และแสดง ความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้า และลับหลัง การรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีมและตั้งใจ เรียนรู้จากผู้อื่น สามารถคลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในทีมได้ โดยที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ มีการจัดกิจกรรมให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ บุคลากรได้รู้จักกันและมีการแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องศรี พรหมสอน (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของ ข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า การทำงาน เป็นทีมมีความสำคัญต่อหน่วยงานและองค์กรทุกองค์กร ซึ่งการร่วมมือภายในทีม จะทำให้งานสำเร็จไปด้วยดี เพราะ งานส่วนใหญ่ในองค์กรไม่สามารถทำให้สำเร็จโดยบุคคล เพียงคนเดียวต้องอาศัยความร่วมมือทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการมีสัมพันธภาพที่ดีของสมาชิก และการให้ความร่วมมือในทีม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ พงษ์วาปี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาล เมืองหนองคาย มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักอยู่ในระดับ มากที่สุดเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53

รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และน้อยที่สุดการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

2. สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ ประกอบด้วย

2.1) ปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในการให้บริการ และปัญหาด้านระเบียบกฎหมาย ที่ทำให้การบริการล่าช้า 2.2) ปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานทำให้การทำงาน มีความล่าช้าและไม่เป็นระบบสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศีตะภาค วิรัตน์ และ อนันต์ มณีรัตน์ (2563) ที่ได้ศึกษา เรื่องกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงาน ส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ และกระบวนการพัฒนาที่ไม่ตรงจุด ไม่ตรงประเด็นปัญหา จะส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการทำงานของบุคลากร ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะไม่มีความรู้ความเข้าใจและขาดทักษะในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

1.1 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หน่วยงานควรจัดให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากร สามารถแก้ไขปัญหามาจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้

1.2 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ หน่วยงานควร มีการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงาน ที่โดดเด่นหรือลดการเกิดความซ้ำซ้อน รวมถึงการสร้าง ความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อน ภารกิจของภาครัฐไปสู่เป้าหมาย และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

1.3 ด้านการบริการที่ดี หน่วยงานควรมีการสร้างจิตสำนึก การให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน และผู้มาติดต่อราชการ ด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วย อธิยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเสมอภาคกัน รวมถึงทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการรับบริการ หรือข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เพื่อให้สามารถบริการประชาชน ได้มีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทบทวนวิจัยเชิงคุณภาพอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและนำมาสู่การศึกษาและวิเคราะห์ อย่างละเอียดครอบคลุมในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ

2.2 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในระดับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือเท่านั้น ควรมีการศึกษาระดับอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับที่ทำการปกครองอำเภอหนองเรือ เช่น สมรรถนะประจำตำแหน่ง สมรรถนะสำหรับผู้บริหาร เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะ หลักสมรรถนะประจำตำแหน่ง และสมรรถนะที่คาดหวัง ของบุคลากร รวมถึงทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น ทักษะคอมพิวเตอร์ ทักษะทางภาษา เป็นต้น เพื่อให้สามารถ นำมาพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้

เอกสารอ้างอิง

- คีตะภาค วิรัตน์ และอนันต์ มณีรัตน์. (2563). กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 11(1): 151-160.
- จิราภรณ์ พงษ์วาปี. (2563). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย. รายงานการวิจัยสหกิจศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธิดาพร บุระณะพล. (2563). การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่นสังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ประภัศร มีน้อย. (2553). การสร้างสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง จากกรอบคุณลักษณะของบุคลากรในส่วนราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ผ่องศรี พรหมสอน. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิศิษฐ์ ตันทวนิช และพนา จินดาสร. (2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. *วารสารคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 24(2): 3-12.
- ไพศาล บรรจสุวรรณ. (2559). การเคลื่อนตัวทางความคิดจากการบริหารรัฐกิจดั้งเดิมสู่การบริหารปกครองแบบประชาธิปไตย: ตัวอย่างบทวิเคราะห์ปัญหาด้านการศึกษาของประเทศไทย. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง*. 5(1): 1-41.
- ละเอียด ศิลาน้อย. (2560). การใช้สูตรทางสถิติ (ที่ถูกต้อง) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ ในทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. 12(2): 50-61.
- วีระภัทร ปินทะแพทย์ และคณะ. (2556). การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. 23(2): 468-479.
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

- ศรีณนพัชร ไผ่พล. (2559). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิริพร ตาตะมิ. (2564). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในเทศบาลเมืองศิลา จังหวัดขอนแก่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร. วิทยาเขตอีสาน. 2(2): 1-8.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในข้าราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก คำอธิบาย และตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.