

ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

THE EFFECTIVENESS IN COMPLIANCE WITH THE CORE COMPETENCIES OF GOVERNMENT
OFFICIALS AT THE SAKON NAKHON PROVINCIAL ADMINISTRATION ORGANIZATION

12

ทิวาพร พรหมจอม*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลัก 2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลัก ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) หาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลัก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .94 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ ($\bar{X} = 4.03$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่มาใช้บริการและติดต่อ พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

2.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

3. ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนา มีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 2) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบงาน 3) ด้านการทำงานเป็นทีม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, สมรรถนะหลัก

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate the degree of effectiveness in compliance with the core competencies, 2) to compare the effectiveness in compliance with the core competencies based on the personal backgrounds, and 3) to find a way for development of effectiveness of compliance with the core competencies. A sample used in the study was 360 recipients of service from the work units under the management of the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization. The instrument used was a questionnaire which had the entire reliability coefficient of .94. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

Findings of the study revealed as follows:

1. The effectiveness in compliance with the core competencies of government officials at the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization as a whole was at high level ($\bar{X} = 3.85$). Considering it by aspect, the aspect that gained the highest mean score was of 'excellent service' ($\bar{X} = 4.03$) which was at high level; followed by the aspect of 'achievement orientation' ($\bar{X} = 3.90$) which was at high level. The aspect that gained the lowest mean score was of 'adherence to righteousness and ethics' ($\bar{X} = 3.70$) which was at high level.

2. Comparisons in the effectiveness of compliance with the core competencies of government officials at the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization based on personal backgrounds can be concluded as follows:

2.1 As classified by background of sex, age it showed that the effectiveness in compliance with the core competencies of government officials at the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization as a whole and as each aspect was found significantly different at the .05 level.

2.2 As classified by backgrounds of educational attainment, occupation, the work unit from which they come to get service or contact, it showed that the effectiveness in compliance with the core competencies of government officials at the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization as a whole and as each aspect was found significantly different at the .01 level.

2.3 As classified by background of average income per month, it showed that the effectiveness in compliance with the core competencies of government officials at the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization as a whole was found not different. Considering it by aspect, it showed that the aspect of 'understanding the organization and its systems' was found significantly different at the .01 level.

3. The effectiveness in compliance with the core competencies of government officials at the Sakon Nakhon Provincial Administration Organization that should be brought to investigate in order to find a way for development 3 aspects: 1) adherence to righteousness and ethics, 2) understanding the organization and its systems, and 3) working as team.

Keywords: Effectiveness, Core competencies

บทนำ

พระราชบัญญัติบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 5 และมาตรา 13 และมาตรา 16 ระบุให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดหนึ่งคณะ มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น ในเรื่องกำหนดคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามที่มีความจำเป็นเฉพาะสำหรับข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการบริหารและปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด กำกับ ดูแล ตรวจสอบ แนะนำและชี้แจง ส่งเสริมและพัฒนาความรู้แก่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่ละแห่งเป็นไปโดยมีมาตรฐานที่สอดคล้องกัน จึงให้คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด อีกคณะหนึ่ง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแล และออกมาตรฐานการบริหารงานบุคคล ให้เป็นไปในแบบเดียวกัน

การพัฒนาองค์กร หมายถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งที่จะเปลี่ยนความเชื่อเจตคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอันที่จะให้องค์กรปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นความพยายามในการ เปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้าในองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบทุกระบบที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์กร โดยอาศัยผลของความรู้ จากพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาสอดแทรกในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อวัตถุประสงค์ในการ เจริญก้าวหน้าของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กรและเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวของ องค์กรให้เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลง

การพัฒนาศักยภาพ คือ การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยน ทักษะของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการ ฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปปฏิบัติงานต่างประเทศ ร่วมการสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้น ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และโดยเฉพาะประสิทธิผล มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงาน ที่จะทำให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามความคาดหวังที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ดังนั้นประเด็นของความมี ประสิทธิภาพจึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณาจุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้

ปัจจุบันคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ได้มีมติเห็นชอบให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบจำแนก ตำแหน่งข้าราชการส่วนท้องถิ่นจากระบบซีเป็นระบบแท่ง ประธานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น จึงได้ลง นามในประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วน ท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2558 เป็นต้นไป โดยได้มีการประกาศในราช กิจจานุเบกษา เล่มที่ 132 ตอนพิเศษ 36 ง หน้า 15 วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2558 โดยคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานส่วนบุคคล ส่วนท้องถิ่น ได้ประกาศบัญชีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นไว้ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความรู้ที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 21 ด้าน
2. ทักษะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 9 ด้าน
3. สมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก

สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน

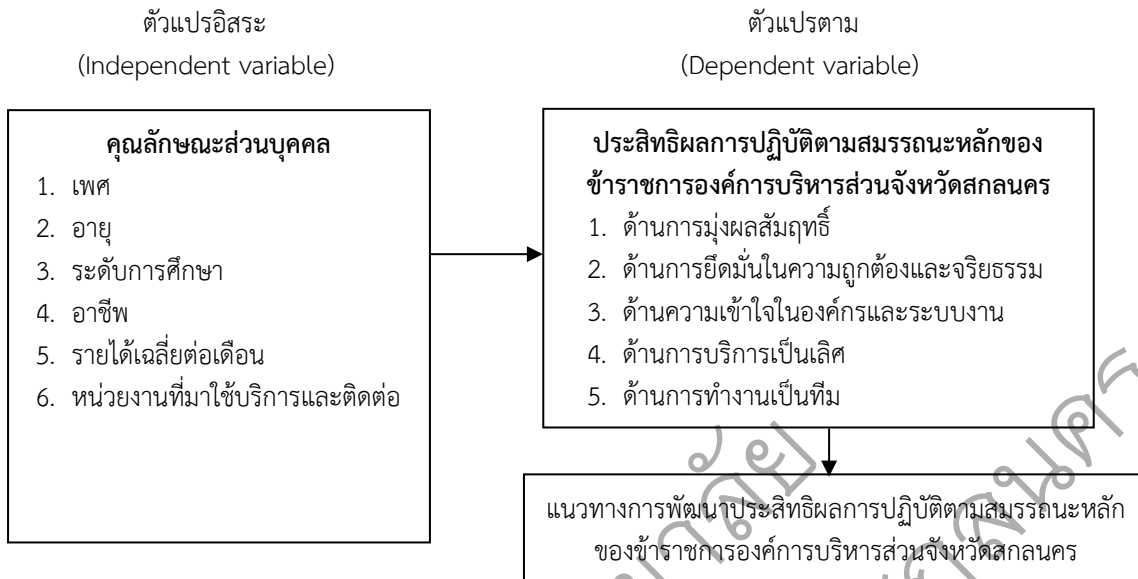
ภาพลักษณ์ของข้าราชการไทย จากผลสำรวจสวนดุสิตโพล (2559) พบว่าในสายตาประชาชนข้าราชการไทยยังมีการทุจริต คอรัปชั่น โก่งกิน รับสินบน รวมทั้งมีเส้นสาย ระบบอุปถัมภ์ใช้อำนาจในทางที่ผิด เข้าขามเยินขาม ทำงานซ้ำ บริการไม่ดี ซึ่งปัญหา เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องที่จะต้องรีบดำเนินการแก้ไข และเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการเสียหายอย่างหนัก อีกด้วย ในขณะที่ข้าราชการเองก็จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบทบาทและศักยภาพความสามารถหรือที่เราเรียกกันว่า สมรรถนะให้สูงขึ้นเพื่อรองรับกระบวนทัศน์และระบบการทำงานที่ก้าวหน้ามากขึ้นเป็นลำดับ และในอัตราเร่งที่มากขึ้นกว่าเดิมหาก เทียบกับการบริหารงานภาครัฐในยุคก่อนหน้า เพราะฉะนั้นการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพโดยใช้หลักสมรรถนะจากส่วนกลาง หรือคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น มาเป็นเครื่องมือหรือตัวชี้วัดนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพ การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สมรรถนะหลักประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การ บริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่และอยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบมหภาค ซึ่งจะส่งผลกระทบ กับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีผลกระทบกับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร และเมื่อผู้วิจัยได้ผลการศึกษาในครั้งนี้แล้ว ยังจะสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาหรือใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการพัฒนา บุคลากรและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ได้อีกต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำ คู่มือสมรรถนะและบทเฉพาะกาล สำหรับการเลื่อนระดับ การคัดเลือก การสอบคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการส่วนท้องถิ่น (ปิยะ คังกัน, 2559) มาประยุกต์และบูรณาการ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการหน่วยงานในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 3,389 คน (ข้อมูลจากทะเบียนคุมผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการจากหน่วยงานในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำนวน 360 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, p.127) อ้างถึงใน สิน พันธ์พินิจ, 2554, หน้า 113) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีลักษณะแบบประมาณค่า Rating scale (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 75) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

1. ศึกษาวิธีการสร้างจากหลักการแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหา นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาเอกสารหลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีการสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม เพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถาม รับทราบคำแนะนำ และข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง จากนั้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาความสมบูรณ์ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และการใช้สำนวนภาษา (Wording) เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถาม (Format) ให้มีข้อความที่เหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้

6. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้และหาคุณภาพของแบบสอบถาม

7. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครพนม และนำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล เพื่อหาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (สิน พันธ์พิณิจ, 2554, หน้า 183) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

วิธีรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กับผู้ช่วยผู้วิจัยเพื่อแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 360 ชุด

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล หากมีข้อบกพร่องจะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

4. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 ท่าน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ คุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเที่ยงตรง (IOC) ใช้วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยรายการข้อคำถามจะต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป

2.2 ค่าอำนาจจำแนก (Item-total correlation) ใช้วิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อ ของแบบสอบถามที่ใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด

2.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติการทดสอบค่า (F-test) ชนิด one-way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.61 และมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.72 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.89 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.39

1.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้างทั่วไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.44 และน้อยที่สุดคือประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.94

1.5 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28

1.6 จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการและติดต่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองคลัง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมาคือมาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองพัสดุและทรัพย์สิน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานหน่วยงานสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.22 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองช่าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองแผนและงบประมาณ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.28 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 มาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานกองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.94 และน้อยที่สุดคือมาใช้บริการและติดต่อหน่วยงานหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.70 - 4.03 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ ($\bar{X} = 4.03$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านหน่วยงานที่มาใช้บริการ/ติดต่อ พบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องศรี พรหมสอน (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภา พวงมะลิ (2556, หน้า 72) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระศักดิ์ หมั่นจิต (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิชาการในศาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิชาการในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ที่ผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับที่น่าพอใจในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา รวมทั้งมีความรับผิดชอบในงาน ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ติดตามที่ได้รับมอบหมาย มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ รวมทั้งยังปรับปรุงงานให้มีคุณภาพประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงานและองค์กรกำหนดไว้ มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบ ยึดมั่นในหลักการ และจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตนมีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และยังเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน หรือรายงานผล ในหน้าที่ได้ถูกต้อง และยังสามารถเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครกับหน่วยงานอื่นที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการทำงานระหว่างกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด ด้านการบริการเป็นเลิศ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ ติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการ เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย และยังประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว คอยดูแลให้ ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้มาใช้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ ตลอดจนได้เสียสละเวลา เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังบริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการ ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้มาใช้บริการไว้วางใจเพื่อตอบสนองความจำเป็น หรือความ

ต้องการที่แท้จริงของผู้มาใช้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ มีความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมเพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี รับบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง แบ่งปันข้อมูลที่ประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน แสดงน้ำใจ รับอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอให้กำลังใจในเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจและรักษามิตรภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและเป็นประโยชน์ต่อการบริการส่วนจังหวัดสกลนครโดยรวม ตลอดจนส่งเสริมความสามัคคีในทีม โดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่มาใช้บริการ/ติดต่อ พบว่า การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนาจ ศรีอินทร์เกื้อ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดในพื้นที่ภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการปฏิบัติตามแนวทางสมรรถนะหลักแตกต่างกัน โดยข้าราชการเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีการปฏิบัติตามแนวทางสมรรถนะหลักอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติสานต์ วุฒิเวช (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานคุมประพฤติที่มีอายุระดับการศึกษาและตำแหน่งงานต่างกัน เห็นว่าพนักงานคุมประพฤติมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ พงษ์สุภา (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา สมรรถนะหลักของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญวรา ผลเจริญ (2559, หน้า 71) ได้ทำการศึกษา สมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า สมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพิสิธ ญาณกิตตินุกูล (2559, หน้า 94) ได้ทำการศึกษา การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า พบว่า ผู้บริหารกรมเจ้าท่า ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่มาใช้บริการ/ติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายยังมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกันอายุก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม มากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระเบียบระบอบเนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่า ทั้งนี้ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่อาจจะมองว่าเรื่องของประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมุ่งหวังให้ข้าราชการมีศักยภาพเหมาะสมสำหรับรองรับภารกิจและการเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มองว่าการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมเป็นสิ่งพื้นฐานซึ่งข้าราชการทุกคนควรจะต้องมีอยู่ตั้งแต่ก่อนที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้การศึกษา การอบรม หรือการอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ที่จะมีส่วนในการหล่อหลอมให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นในความถูกต้องและมีจริยธรรม เช่น ไม่นำอุปกรณ์ของทางราชการไปใช้ในเรื่องส่วนตัว หรือใช้กระดาษาของราชการไปทำรายงานส่งอาจารย์ เป็นต้น ซึ่งผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ซึ่งการศึกษาที่เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาชีพและรายได้ ที่บอกถึงสถานะทางสังคมก็มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันอาจมีความคิดเห็นว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครมีความตั้งใจในการทำงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกับ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น

มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนเองและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลรวมทั้งให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีคอยดูแลให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจ นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและยังเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้นแล้วจึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจในองค์กรและระบบงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมองว่าความเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ หรือกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยรู้ถึงสายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การส่งมอบประสบการณ์และข้อมูลที่ผ่านมาเป็นปัจจัยที่จะนำมาสู่ความเข้าใจในกระแสนอกกับผลกระทบต่อระบบหรือกระบวนการทำงาน กระแสนอก เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของรัฐบาล เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น การเข้าใจกระแสนอกอย่างถูกต้อง จะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการทำงานได้อย่างเหมาะสมและ เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้มาใช้บริการหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักที่แตกต่างกันไป ส่วนใหญ่มองว่าการที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับ มาตรฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครเป็นสิ่งสำคัญและเป็นเรื่องพื้นฐานที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครทุกคนต้องมีอยู่ก่อนตั้งแต่ก่อนที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการ บางคนอาจมองว่าเรื่องความเข้าใจเทคโนโลยี และความสัมพันธ์ ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบกระบวนการทำงานของส่วนราชการที่สังกัดอยู่กับส่วนราชการอื่น ๆ เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมากกว่าทำความเข้าใจได้ยากกว่า จึงเป็นสมรรถนะที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครจะต้องเรียนรู้ด้วยช่วงเวลาที่ยาวนานกว่า ที่จะได้รู้หรือกว่าที่จะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว บางหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ผู้มาใช้บริการโดยส่วนใหญ่อาจจะมองว่าการให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการในการดำเนินการเรื่องหรือขั้นตอนของงาน การติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม แจ้งความคืบหน้ารวมทั้งการประสานงานภายในหน่วยงานหรือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว เป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้การมีความเต็มใจที่จะให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญมากซึ่งสามารถแสดงให้ปรากฏได้ในกิริยา วาจา ท่าที ความกระตือรือร้น ความพยายามที่จะทำความเข้าใจกับผู้มาใช้บริการ สีหน้า และภาษากายที่แสดงออกด้วย ดังนั้นข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครจึงมีความสำคัญที่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจได้รับการช่วยเหลือ และยังเป็นการสร้างความมั่นคงในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ควรที่จะจัดอบรม หลักสูตรจิตสำนึก ให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาล และสร้างความตระหนักในการยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ มีการอบรมทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายอยู่เสมอ และผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญสนับสนุนและเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะเข้มแข็งเพื่อฝังลึกในจิตใจ และต้องรักษาความมีคุณธรรม จริยธรรมให้คงอยู่ ดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมไม่ใช่เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แต่เป็นการปลูกจิตสำนึก ให้รู้สึกผิดชอบชั่วดี ตระหนักในคุณงามความดี และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง ผู้อื่น และราชการเพื่อประโยชน์ให้แก่แผ่นดิน
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ควรเพิ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบให้มากขึ้น จัดให้มีการสอนงานจากบุคลากรผู้มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละระบบ ให้แก่บุคลากรที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบนั้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการสับเปลี่ยนหน้าที่ให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครพยายามศึกษาพัฒนาตนเองให้ทันกับยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผู้บริหารท้องถิ่นเองควรสนับสนุนการอบรมให้มากขึ้น สนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น ทั้งด้านการศึกษาอบรม และวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และจำเป็นต่อการใช้งาน และควรสร้างจิตสำนึก ในการให้ความสนใจและใส่ใจ รวมทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการประชาชน
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ด้านการทำงานเป็นทีม ควรจัดการฝึกอบรมส่งเสริมให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีจิตสำนึกรักและห่วงหาอาทร มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม สร้างความตระหนักไว้เสมอว่าทุกคนมีอิสระในตัวเอง ขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งของทีม แล้วจึงนำเอากลยุทธ์ในการสร้างทีมเข้ามาใช้เพื่อให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครทุกคนทำงานร่วมกันและประสบความสำเร็จ จัดให้มี

การประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างคนในทีมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน มีส่วนร่วมในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และวัตถุประสงค์ร่วมกัน ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจนที่ผลงานมากกว่าการกระทำ เพื่อให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สกลนครได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นช่วยกันแก้ไขปัญหา สร้างสัมพันธภาพและมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารส่วนจังหวัด สกลนคร ทุกคนมีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการหน่วยงานอื่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป เช่น ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง เป็นต้น
2. มีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่าง และนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการได้ต่อไปในอนาคต
3. มีการศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้มารับบริการต่อการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการในเชิงคุณภาพ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภา พวงมะลิ. (2556). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา*. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติพิสิธ ญาณกิตติคุณ. (2559). *การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติสานต์ วุฒิเวช. (2553). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิระศักดิ์ หมั่นจิต. (2557). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). นนทบุรี: สามัญนิสซินส์อาร์ แอนด์ดี.
- ผ่องศรี พรหมสอน. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- “ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4)”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132 ตอนพิเศษ 36 ง. หน้า 15. 13 กุมภาพันธ์ 2558.
- ปิยะ คังกัน. *คู่มือสมรรถนะและบทเฉพาะกาล*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559.
- “พระราชบัญญัติบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น”, ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 120 ก. หน้า 1. 29 พฤศจิกายน 2542.
- ศุภลักษณ์ ทังสุภูติ. (2552). *สมรรถนะหลักของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สวนดุสิตโพล. *ภาพลักษณ์ “ข้าราชการไทย” ณ วันนี้*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://suandusitpoll.dusit.ac.th/WEB/survey-result/2333>. (วันที่ 24 มิถุนายน 2559)
- สิน พันธุ์พินิจ. (2554). *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- อำนาจ ศรีอินทร์เกื้อ. (2554). *การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดในพื้นที่ภาคใต้*. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.