

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

จ.อ.ศักดา เรือนฤทธิ์

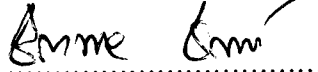
22 ส.ค. 2560

369785

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มีนาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ จำเอกศักดา เรือนฤทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



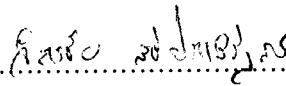
(ดร.ชิตพล ชัยมะคิน)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์



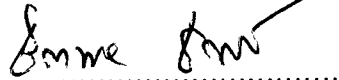
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



..... กรรมการ

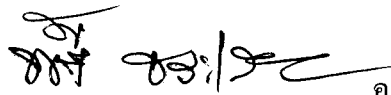
(ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์)



..... กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ชิตพล ชัยมะคิน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ.2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล สะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบทุกท่านกรุณาให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และวิจารณ์ งานนิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากบุคลากรจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว รวมทั้งพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ทำให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บพการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

จ.อ.ศักดา เรือนฤทธิ์

57930067: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารงานทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/ สมรรถนะ/ บุคลากร

ศักดิ์ดา เรือนฤทธิ์: ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี (CORE COMPETENCIES FOR CIVIL SERVANTS IN THE OFFICE OF THE CIVIL SERVANT COMMISSION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชิตพล ชัยมะดัน, ปร.ค. 104 หน้า. ปี พ.ศ. 2559

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน และ(3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างตามภารกิจ/ ชั่วคราว จำนวน 70 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะตอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณาตามรายด้าน พบว่า บุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ด้านการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงาน เป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรในกลุ่มอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ ต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน พบว่า (1) ควรวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียว และเปิดโอกาสกว้างให้บุคลากรได้แสดง ความคิดเห็น (2) ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (3) ควรส่งเสริมบุคลากรได้รับการอบรมพัฒนาความรู้อยู่เสมอในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะ ในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (4) ควรปลูกจิตสำนึก และจัดการอบรมคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และ (5) ควรเสริมสร้างสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน

57930067: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION: M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: OPINIONS/ COMPETENCIES/ PERSONNEL WORKING FOR SATON
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

SAKDA RUENRIT: CORE COMPETENCIES FOR CIVIL SERVANTS IN THE
OFFICE OF THE CIVIL SERVANT COMMISSION. ADVISOR: CHITHAPOL
CHAIMADAN, Ph.D. 104 P. 2016.

The purpose of this study was threefold. First, it aimed at examining opinions towards core competencies of personnel working for Saton Sub-district Administrative Organization. Also, this study attempted to compare the level of opinions towards core competencies as classified by gender, age, marital status, educational level, and work length. Thirdly, this study intended to examine suggestions in relation to core competencies of personnel working for Saton Sub-district Administrative Organization. The population participating in this study was 70 personnel, including administrators, council members, government officials/ staff, and temporarily hired employees. The data were collected by a questionnaire. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, standard deviation, and means comparison.

The results of the study revealed that the level of core competencies of personnel working for Saton Sub-district Administrative Organization was found at the highest level. When considering each aspect, the one in relation to work achievement was rated the highest, followed by the aspects relation to adherence to moral and ethics, team-working, giving good service, and building career expertise.

In addition, based on the comparisons, it was shown that the subjects, aged 31-40, being married, holding an education higher than a bachelor's degree with a work length fewer than 5 years, demonstrated a higher level of core competencies than other groups.

Regarding the suggestions in relation to core competencies, it was suggested that working plans should be made in the same direction and personnel should be given chances to express their opinions. Also, personnel should be encouraged to give service with willingness and friendliness. Personnel should be trained in various areas, not only in the ones for which they were responsible. In addition, there should be a building of awareness, moral and ethics in working among personnel. Finally, there should be an encouragement among personnel to work in harmony and in teams.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	11
ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
ประชากรในการวิจัย	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	53
เกณฑ์การแปลผล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะตอ.....	57
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน.....	66
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะตอ	71
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก	89
ภาคผนวก ข	96
ภาคผนวก ค	102
ประวัติย่อของผู้วิจัย	104

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ระดับความเชี่ยวชาญ (Expect)	15
2 ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา.....	16
3 ลักษณะที่ต้งองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน.....	33
4 เนื้อที่ตำบลสะท้อนมีพื้นที่ทั้งหมด 64.6 ตารางกิโลเมตรหรือ 40,375 ไร่	33
5 จำนวนประชากรตำบลสะท้อน	35
6 สรุปตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ	50
7 จำนวนและร้อยละของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลา ที่ปฏิบัติงานในองค์กร.....	56
8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	57
9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนด้านการบริการที่ดี.....	59
10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อนด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในอาชีพ	60
11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม.....	62
12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน ด้านการทำงานเป็นทีม	63
13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะท้อนโดยรวม.....	65
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะท้อน จำแนกตามเพศ.....	66
15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะท้อน จำแนกตามอายุ.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน จำแนกตามการศึกษา	69
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร.....	70
19	ข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 สายการบังคับบัญชา.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภายในองค์กรระดับประเทศหรือระดับตำบล ต่างก็ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาตัวแปรสำคัญที่มีผลอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรแล้วซึ่งคือ ทรัพยากรบุคคลขององค์กร เนื่องจากคนหรือบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นรากฐานในการผลิตนวัตกรรม การใช้ความรู้ความสามารถพัฒนาองค์กร จึงนับว่าเป็นตัวแปรสำคัญอย่างยิ่งที่ผลักดันให้องค์กรนั้นดำรงอยู่ได้ต่อไป (ศิริพจน์ ฐิริโสภณ, 2550, หน้า 1) ปัจจุบัน ทิศทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จะต้องมีเครื่องมือที่สามารถแปลงกลยุทธ์ขององค์กร ไปสู่การบริหารคน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นระบบการสรรหาคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การวัดและประเมินศักยภาพ การวางแผนอาชีพ เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด โดยยึดหลักสมรรถนะ ที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในการมาตรฐานระดับสูง (High performance) เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กร (เสน่ห์ จุ้ยไธสง, 2548, หน้า 11) ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารงานบุคคลให้มีทิศทางที่ชัดเจน การพัฒนาบุคคลจะต้องสามารถปรับเปลี่ยนคนในองค์กรให้มีความสามารถตรงตามที่ต้องการ โดยมุ่งเน้นคุณลักษณะ ที่สนับสนุนต่อความสำเร็จต่อองค์กร และคุณลักษณะที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของงาน

สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management) ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์กรต้องการได้ และจะทำให้สนับสนุนวิสัยทัศน์หรือ เป้าหมายระยะยาวขององค์กรได้ สมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ ที่กำหนดไว้ได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นกัน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547, หน้า 16) สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคคลภายในองค์กร สมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7) มี 5 ด้าน คือ (1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) ด้านบริการที่ดี (3) ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (4) ด้านยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (5) ด้านการทำงานเป็นทีม

บุคลากรจึงจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์การหรือหน่วยงานใด ๆ จะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ซึ่งหมายถึงบุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน ซึ่งการคัดเลือกสรรหาบุคคลเข้าทำงานนั้น มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ได้คนดี มีความรู้ ความเหมาะสมกับการทำงาน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในองค์การมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งด้านการบริหารงานและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้บุคลากรที่เลือกสรรเข้ามาในองค์การหรือหน่วยงานที่เห็นว่ามีเหมาะสมในการทำงานในขณะหนึ่งทีอาจจะกลับกลายเป็นผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี จึงเป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องพัฒนาบุคคลเหล่านั้น ให้มีคุณภาพและศักยภาพเพิ่มขึ้นให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้องค์การหรือหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล อีกทั้งการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN economic community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 จะส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจจะเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรค ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของแต่ละองค์การและประเทศนั้น ๆ

จากนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลซึ่งพัฒนาจากหลักการที่ให้ประชาชนเข้ามา มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบสนองต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552) จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ขึ้น เพื่อให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง โดยให้ประชาชนได้เข้ามา มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตน องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้ มีทรัพย์สิน มีรูปแบบการปกครอง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝ่ายการเมือง และฝ่ายประจำ และมีรูปแบบองค์กรประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่คือ พัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การจัดระบบการบริการสาธารณะ

องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ตั้งอยู่เลขที่ 320 หมู่ที่ 1 ตำบลสะตอน อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสอยดาว โดยประมาณ 16 กิโลเมตร ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 3424 ห่างจากจังหวัดจันทบุรี เป็นระยะทางโดยประมาณ 72 กิโลเมตร มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ จึงได้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบ

การบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง บำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ ควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขปศุสัตว์ และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุข การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการท่องเที่ยว จัดการศึกษา ส่งเสริมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย จัดให้มี และบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมกีฬา ส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล จัดให้มี และควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน ควบคุมการเลี้ยงสัตว์ จัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่ง และการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินและกิจการอื่นใด ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน, 2558)

จากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอนเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับภาคประชาชน การให้บริการจะต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองของบุคลากร เช่น ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แรงจูงใจ/ เจตคติ (สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ, 2548, หน้า 4) หรือวิธีการในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบุคลากร จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน จึงมีความสนใจ การศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

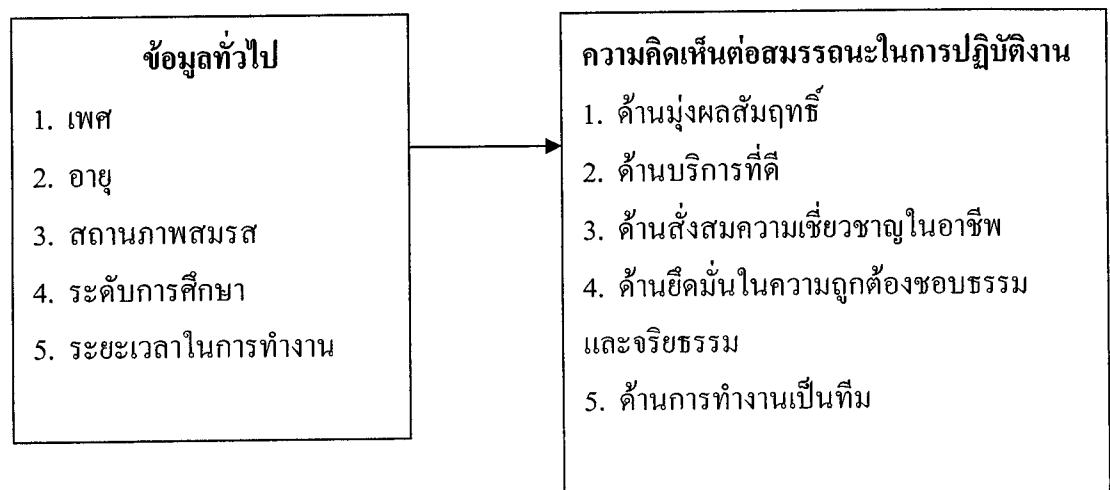
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของสมรรถนะ ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัด จันทบุรี ผู้ศึกษาใช้กรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7) มากำหนดแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

3. ทราบถึงข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

4. นำผลการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นไปพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตองในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะ ต่อสมรรถนะตนเอง ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) ด้านบริการที่ดี (3) ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (4) ด้านยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (5) ด้านการทำงานเป็นทีม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ และประชากร โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง ประกอบด้วย สมาชิกสภา พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง จำนวน 70 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง, 2558)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยเริ่มวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2558-เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด และข้อสันนิษฐานนั้น ออกมาให้ผู้ฟัง ผู้อ่าน ได้รับรู้ และจำเป็นต้องกล่าวถึงข้อเท็จจริง ตามที่ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป

ซึ่งการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ McClelland ผู้ศึกษาใช้กรอบสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7) มี 5 ด้าน คือ (1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) ด้านบริการที่ดี (3) ด้านส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

(4) ด้านยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (5) ด้านการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสม ของบุคคลที่จะสามารถ ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถ สร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/ เป้าหมายที่กำหนดไว้ มีดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีการวางแผน การทำงานอย่างเหมาะสม นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ และพัฒนาการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่น กระตือรือร้นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่ การประเมินการปฏิบัติงาน และจัดทำเพิ่ม สะสมงานอย่างต่อเนื่อง

2. การบริการที่ดี หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้ประชาชนในการช่วยเหลือในการติดต่อข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการตามระบบด้านบริการ มีการทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น ให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง ให้ได้รับประโยชน์ตามที่รัฐจัดสรรให้

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ คือ การมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงาน ได้ตามกำหนด และถือปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างถูกต้อง มีการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลป์ สื่อสาร จูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานขององค์กร และมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพเป็นองค์รวม ในการทำงาน

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม หมายถึง การยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมคือ การปฏิบัติงานที่มีการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงาน ของตนอย่างสม่ำเสมอ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ละเอียด รอบคอบ มีหลักการและเหตุผล อยู่บนความถูกต้อง มีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีการร่วมมือกัน ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนร่วมงาน ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา ร่วมคิดร่วมทำ รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาของกิจการบริหารส่วนตำบลสะตองอำเภอสายดาวจังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า และทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งจากแนวคิดทฤษฎีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้กำหนดแนวทางในการนำเสนอไว้ ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 1.1 ความหมายของความคิดเห็น
 - 1.2 ประเภทของความคิดเห็น
 - 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น
 - 1.4 การวัดความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 2.1 ความหมายของสมรรถนะ
 - 2.2 องค์ประกอบสมรรถนะ
 - 2.3 ประเภทของสมรรถนะ
 - 2.4 การกำหนดสมรรถนะ
 - 2.5 สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย
3. ข้อมูลทั่วไปของกิจการบริหารส่วนตำบลสะตอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็น (Opinion) ตามพจนานุกรมทางการศึกษา (Good, 1959, p. 339) ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึงความนึกคิดความรู้สึกระบายใจความเชื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

ราชบัณฑิตยสถาน (2532, หน้า 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็นซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัย

หลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

2. ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง
3. คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า “ความคิดเห็น” มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าเจตคติซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่าแนวโน้มนุคคล ได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิบัติ ต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

Thomas (1959, p. 233) ให้ความหมายความคิดเห็นว่าเป็นการยอมรับในคำพูดหรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปรผลในทางพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

Good (1959, p. 376) ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ได้แก่

1. ความหมายทั่วไป หมายถึง ความเชื่อความเห็นข้อพิจารณาความรู้สึกหรือทักษะที่ยังไม่ได้รับการพิสูจน์อย่างแน่นอนและยังขาดน้ำหนักทางเหตุผลหรือการวิเคราะห์หรือกล่าวกว้าง ๆ ได้ว่ามีความหมายเป็นไปได้มากกว่าความรู้
2. ความหมายเฉพาะ หมายถึง การพิจารณาหรือการวินิจฉัยอย่างมีแบบแผนจากแหล่งข้อมูลหรือบุคคลที่เชื่อถือได้
3. ความคิดเห็นสาธารณะ หมายถึง การพิจารณาหรือข้อวินิจฉัยรวม ๆ ของกลุ่มคนในสังคมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อหรือข้อเท็จจริง

Kolasa (1969, p. 386) ให้ความหมายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในการพิจารณาข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากเหตุการณ์แวดล้อม (Circumstances)

Hurlock (1995 อ้างถึงใน ประสาร ฤทธิมนตรี, 2545, หน้า 11) ได้ให้คำนิยามว่าความคิดเห็นเห็นการแสดงออกด้านความรู้สึกสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อมและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

Webster (1999, p. 385) ได้ให้คำนิยามไว้ว่าความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับบุคคลใดหรือสิ่งใดเป็นการประเมินสถานการณ์หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยความเชื่อนั้นมีน้ำหนักมากกว่าความประทับใจ แต่น้อยกว่าความรู้สึกอันแท้จริง

Reeder (1971 อ้างถึงใน ทศนีย์ ทองสว่าง, 2549) ระบุไว้ว่าความคิดเห็นของบุคคล จะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความรู้ที่เขาได้รับความคิดเห็นเป็นความเชื่อ หรือความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และนิตยาพร เสมอใจ (2547) ระบุไว้ว่าความคิดเห็น และการรับรู้ที่มีความแตกต่างเนื่องจากการรับรู้สถานการณ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา แตกต่างกันประสบการณ์ของแต่ละบุคคลต่างกันหรือเลือกรับรู้ ในสิ่งที่ต้องการเท่านั้น ดังนั้น ผลลัพธ์ของการรับรู้ก็อาจต่างกันด้วย องค์การต้องพยายามให้พนักงานมีการรับรู้และจัดเตรียมขึ้น ของการรับรู้ คือ อธิบายสิ่งที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ (Objective) ให้พนักงานมีการรับรู้ (Awareness) การยอมรับ (Recognition) ตีความหมาย (Interpretation) และมีการตอบสนอง (Response) ต่อการเปลี่ยนแปลง

ประกายเพชร ไกรฤกษ์ (2550) สรุปว่าความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นสภาพ ความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ได้รับมาโดยบุคคลนั้น อาจจะไม่แสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูดลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

ภัทรลิตา บั้วระภา (2550) กล่าวว่ากรณีที่บุคคลมีทัศนคติอย่างไรนั้นเกิดจาก ความสอดคล้องขององค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิดความเข้าใจความรู้สึกพฤติกรรม และองค์ประกอบใดเกิดความไม่สอดคล้องขึ้นจะทำให้องค์ประกอบอื่นเปลี่ยน ไปด้วยและทัศนคติ ก็จะเปลี่ยนไปความสอดคล้องเกิดขึ้นในลักษณะที่ความคิดกับความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกัน ทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จะคงที่แต่เมื่อใดที่ความคิดกับความรู้สึกเกิดขัดแย้งกันจนถึงระดับบุคคล ไม่สามารถจะทนต่อไปได้บุคคลก็จะลดการขัดแย้ง โดยการคงทัศนคติของตนไว้โดยไม่รับรู้ข้อมูล ใด ๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งขึ้นและแยกแยะและเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความ รู้สึก ความคิดของตน

สงวน คำรศ (2551) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน เกี่ยวกับทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมของบุคคลความคิดเห็นไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้ อารมณ์หรือการแสดงพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งเป็นคาพูดพร้อม เหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมาและถ้า ไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคาพูดดังกล่าวได้ ดังนั้น บุคคล ที่มีทัศนคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่งแต่ถ้าไม่แสดงความคิดเห็นออกมา ก็จะไม่มีการพูดใดทราบเลยว่าบุคคลนั้น มีทัศนคติความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

จากความหมายของความคิดเห็นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกถึงความรู้สึก ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่จำเป็นจะต้องเหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้

ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับมาโดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาในลักษณะของการพูดลักษณะท่าทางหรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

ประเภทของความคิดเห็น

ชัตติยา ภัทรพรพันธ์ (2551) ได้จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ทิศทางบวกสุดได้แก่ความรักจนหลงทิศทิศทางลบสุดได้แก่ความรังเกียจความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดีชอบยอมรับเห็นด้วยความรู้ความเข้าใจในทางที่ตีไม่ได้ไม่ชอบไม่ยอมรับไม่เห็นด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ภัทรลิตา บัวระภา (2550) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกายคือเพศอวัยวะความครบครันสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง
- 1.2 ระดับการศึกษาการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้นและคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล
- 1.3 ความเชื่อค่านิยมและเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว
- 1.4 ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่

- 2.1 สื่อมวลชนได้แก่วิทยุโทรทัศน์หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคลเป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล
- 2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่
- 2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับทั้งนี้

เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคล ได้รับแตกต่างกันก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

การวัดความคิดเห็น

ดวงเพ็ญ ทுகิต (2550) ได้เขียนเอกสารประกอบการเรียนการสอนของ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวัดว่ามาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีคิดแบบสเกลวัดความต่างทางศัพท์ (S-D Scale = Semantic differential scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคุณสมบัติที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
2. วิธีลิคิ์ทสเกล (Likert scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นที่นิยมกันมากที่สุดเพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่ายประหยัดเวลาผู้ตอบเวลาผู้ตอบแบบสามารถแสดงทัศนคติในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบ ให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบและให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +1 +10 -1 -2 ตามลำดับ
3. วิธีกัทแมนสเกล (Guttman scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับ ทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้อย่างต่ำสุดหรือสูงสุดและแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น
4. วิธีเทอร์สโตนสเกล (Thurstone scale) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งความคิดหรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนเป็น Scale ที่มีช่วงห่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

องค์กรต่าง ๆ พยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์การพัฒนาหลักสูตรการพัฒนางานบริการหรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิดและแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงจะกล่าวถึงความเป็นมาและความหมายของคำประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะการวัดสมรรถนะและการประยุกต์ใช้สมรรถนะ

ความหมายของ Competency

Competency มีความหมายตามพจนานุกรมว่าความสามารถหรือสมรรถนะ ในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ Capability, Ability, Proficiency, Expertise, Skills, Fitness, Aptitude ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการศึกษาครั้งนี้ใช้คำว่า สมรรถนะ/ Competency

McClelland (1993 อ้างถึงใน สุภัทญา รัศมีธรรมโชติ, 2548) ให้ความหมายสมรรถนะ Competency คือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 27) ให้ความหมายสมรรถนะคือระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะสติปัญญาความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย (2547, หน้า 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่าสมรรถนะ คือคุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ความรู้ทักษะความสามารถและคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่คำนิยามจริยธรรมบุคลิกภาพคุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไรหรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้างหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการ คืออะไร เป็นต้น

องค์ประกอบของ Competency

สมรรถนะตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ McClelland (1993 อ้างถึงใน สุภัทญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 4) มี 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญสำหรับวิชาชีพเช่นความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรเครื่องกล
2. ทักษะ (Skills) คือสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นทักษะทางคอมพิวเตอร์ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้เป็นต้นทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นเช่นความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ/ เจตคติ (Motives/ Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สมรรถนะตามนัยดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold competencies) หมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐาน

ที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือ ซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูดการเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐานสูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีความสามารถเฉพาะตัวคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้เช่นการต่อสู้ป้องกันตัวความสามารถของนักดนตรีนักกายกรรมและนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลขการคิดคำนวณความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์การ (Organization competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้นเช่นบริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าหรือ บริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้นหรือ บริษัท ทีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้นหรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสารการวางแผนและการบริหารจัดการและการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกันแต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวนบางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (Competency model) สามารถกำหนดได้ ดังนี้ (อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย, 2547, หน้า 62; สุทธิญา รัศมีธรรม โชติ, 2548,

หน้า 50-51, 58-59)

ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ค่านิยม (Values) ขององค์กรมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสารความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

2. สมรรถนะของผู้จัดการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารการวางแผนและการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านต่างประเทศ ความสามารถในการจัดการตนเอง เป็นต้น

การวัดสมรรถนะ

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิด เพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคลว่าทำอะไรบ้าง มีความรู้ทักษะหรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้างจากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (Task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องานแต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (Interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจจะเป็น การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างคือกำหนดคำถามไว้แล้วสัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (Assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 360 Degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

การตรวจสอบสมรรถนะ

การตรวจสอบสมรรถนะว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสมรรถนะที่ต้องการหรือไม่ มีข้อสังเกต ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้อธิบายได้
2. สามารถลอกเลียนแบบได้
3. มีผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร
4. เป็นพฤติกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้หลายสถานการณ์
5. เป็นพฤติกรรมที่ต้องเกิดขึ้นบ่อย ๆ

ระดับของสมรรถนะ

ระดับของสมรรถนะหมายถึงระดับความรู้ทักษะและคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบกำหนดเป็นสเกล (Scale)

สมรรถนะแต่ละตัวจะกำหนดระดับความรู้ทักษะและคุณลักษณะแตกต่างกันตาม ปัจจัยจะกำหนดเป็นตัวชี้บ่งพฤติกรรม (Behavioral indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถในแต่ละระดับ (Proficiency scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจัดระดับความสามารถไว้ 5 ระดับคือ

- 1.1. ระดับเริ่มต้น (Beginner)
- 1.2. ระดับมีความรู้บ้าง (Novice)
- 1.3. ระดับมีความรู้สูง (Intermediate)
- 1.4. ระดับมีความรู้สูง (Advance)

ตารางที่ 1 ระดับความเชี่ยวชาญ (Expect)

เกณฑ์ความสามารถ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
1. ระดับเริ่มต้น	1. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
2. ระดับมีความรู้บ้าง	2. สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการงาน
3. ระดับมีความรู้ปานกลาง	3. สามารถนำความรู้ทักษะมาใช้ให้เป็นรูปธรรม
4. ระดับมีความรู้สูง	4. สามารถแปลงทฤษฎีมาเป็นเครื่องมือ ในการปฏิบัติและผู้อื่นสามารถนำเครื่องมือไปปฏิบัติได้จริง
5. ระดับผู้เชี่ยวชาญ	5. สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการ ในเรื่องความรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานได้

ในการแปลความหมายของเกณฑ์ข้างต้นเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้จะมี ดังนี้

1. ระดับเริ่มต้น = ยังไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐาน (Not meet standard)
2. ระดับมีความรู้บ้าง = ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้บางส่วน (Partially meet standard)
3. ระดับที่สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (Meet standard)
4. ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (Exceeds standard)
5. ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก (Substantially exceeds standard)

ตารางที่ 2 ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา

เกณฑ์ความสามารถ	ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 1	สามารถแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่นได้
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 2	สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองได้บ้าง
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 3	สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองได้เป็นส่วนใหญ่
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 4	สามารถแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองจนประสบความสำเร็จ
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 5	สามารถแก้ไขปัญหาคและสามารถวางแผนป้องกันปัญหาที่จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก

1. แบบไม่กำหนดเป็นสเกล

เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้สึกรหรือเจตคติที่ไม่ต้องใช้สเกลเช่นความซื่อสัตย์ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

การนำ Competency ไปประยุกต์ใช้

1. การนำ Competency ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Hr) สามารถทำได้หลายประการคือ

1.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) จะเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่งซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนด Competency ในแต่ละตำแหน่งเพื่อให้ทราบว่าในองค์กรมีคนที่เหมาะสมจะต้องมี Competency ใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ขององค์กร

1.2 การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน(Job evaluation of wage and salary administration) Competency สามารถนำมาใช้ในการกำหนดค่างาน (Compensable factor) เช่น วิธีการ Point method โดยการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้ในตำแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใดเป็นต้น

1.3 การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and selection) เมื่อมีการ Competency ไว้แล้วการสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับ Competency ตรงกับตำแหน่งงาน

1.4 การบรรจุตำแหน่งก็ควรคำนึงถึง Competency ของผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ

1.5 การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development) การฝึกอบรมและพัฒนา ก็ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับ Competency ของบุคลากรให้เต็มขีดสุดของแต่ละคน

1.6 การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง (Career planning and succession planning) องค์กรจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพ (Career path) ในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนี้ต้องมี Competency อะไรบ้างองค์กรจะช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะต้องพัฒนาอย่างไรในองค์กรจะต้องมีการสร้างบุคคลขึ้นมาแทนในตำแหน่งบริหารเป็นการสืบทอดจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างไรและต้องมีการวัด Competency เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างไรซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

1.7 การโยกย้ายการเลิกจ้างการเลื่อนตำแหน่ง (Rotation termination and promotion) การทราบ Competency ของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้ายการเลิกจ้างและการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

1.8 การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่าวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึง Competency ของแต่ละคนวางแผนให้เหมาะกับงานและความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงาน และการประเมินผลก็พิจารณาจาก Competency เป็นสำคัญและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเชื่อว่าจะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการคัดเลือกการพัฒนา และการบริหารผลงานกล่าวคือ ในการคัดเลือกที่เดิมเน้นเพียงการวัดความถนัดและความรู้เฉพาะในงานซึ่งแม้จะเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานแต่อย่างไรก็เพียงพอยังต้องเน้นส่วนที่อยู่ได้น้ำของบุคคลซึ่ง ได้แก่ ค่านิยมทัศนคติบุคลิกภาพเพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ ส่งผลให้พฤติกรรม

ในการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์กรต้องการหรือไม่ในด้านการพัฒนาซึ่งแต่เดิมอาจจะเน้นเพียงเรื่องความรู้และทักษะที่ต้องหันมาให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้นตลอดจนต้องหาหนทางในการฝึกอบรมให้ข้าราชการมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่ต้องการต้องการส่วนการบริหารผลงานซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการประเมินผล การปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนซึ่งเดิมอาจเน้นเพียงผลงานที่บุคคลสามารถผลิตได้ การให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานแทนที่จะเน้นที่ผลงานเพียงอย่างเดียวจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้นอีกประการหนึ่งในหน่วยงานที่ผลิตผลสุดท้ายเห็นได้ไม่ชัดเจน การเพิ่มการวัดพฤติกรรมในการทำงานจะทำให้สามารถวัดผลงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7)

สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอม ค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ คือ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7)

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและองค์กรให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายดังนี้

1.1 หลักการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๆ 4 ขั้นตอน (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2543, หน้า 151-152) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไร ซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) และให้ได้มาซึ่งเป้าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical success factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key performance indicators) ในด้านต่าง ๆ

1.1.2 มีการกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลดำเนินงานเมื่อผู้บริหารขององค์กรได้ทำการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้วจะเริ่มดำเนินการสำรวจ

เพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพในปัจจุบัน (Baseline data) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของตัวบ่งชี้ดังกล่าวทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้

1.1.3 มีการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงานผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เช่น รายเดือนรายไตรมาสรายปีเป็นต้นเพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่อย่างไรนอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้

1.1.4 มีการให้รางวัลตอบแทนหลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้วผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543, หน้า 145) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

1. การมุ่งเน้นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงาน
2. มีการกำหนดยุทธศาสตร์
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร
4. มีการดำเนินงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, หน้า 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผนการกำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงานรวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance related pay)

ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2543, หน้า 3) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ว่าเป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลักใช้ระบบประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรมเพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะดังนี้

1. มีพันธกิจวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมโดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ไม่เน้นที่กิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจนและเป้าหมายเหล่านั้นสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือและเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น

3. เป้าหมายจะวัดได้ว่าเป็นรูปธรรมโดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้

4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือโครงการต่าง ๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลักซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทนสวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่างานที่องค์กรคาดหวังคืออะไรทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไรผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไรและทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

1.2 รายละเอียดของการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อันหมายถึงถึงคุณลักษณะหลายอย่างที่มีสัมพันธ์กันที่แสดงถึงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้แก่การพยายามปรับปรุงงาน (Striving for improvement) การทำงานได้ตามเป้าหมาย (Results orientation) การทำงานได้ดีกว่าคนอื่น ๆ (Competitiveness) และการทำงานที่ยากทำหายซึ่งอาจไม่เคยมีใครทำมาก่อน (Innovation) คำในภาษาอังกฤษอื่น ๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้แก่การเน้นที่ผลลัพธ์ (Results orientation) การเน้นที่ประสิทธิผล (Efficiency orientation) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) การใช้ทรัพยากรอย่างสูงสุด (Optimizing use of resources)

1.3 มิติ (Dimension) ในการพิจารณาการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อาจพิจารณาได้เป็น 3 มิติ (Dimension) สิ่งที่ต้องพิจารณาด้วยกัน คือ (1) ความสมบูรณ์ของการทำกิจกรรมในงาน (2) ผลกระทบของผลสำเร็จในงานว่าเกี่ยวกับระดับบุคคลระดับกลุ่มหรือระดับหน่วยงาน เป็นต้น และ (3) ระดับของนวัตกรรมที่สร้าง เช่น เป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงานต่อส่วนราชการหรือต่อวิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งมิติที่ 2 และ 3 นี้ใช้พิจารณาประกอบการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 2 ขึ้นไป

สรุปได้ว่าการมุ่งผลสัมฤทธิ์คือการปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานมีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้นมีการพัฒนาการทำงานเฉพาะเป็นรายด้านการทำงานปฏิบัติงานการประเมินการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่การพัฒนาความสามารถในการทำงานรวมทั้งมีการจัดทำเพิ่มสะสมงานอย่างต่อเนื่อง

2. การบริการที่ดี (Service mind)

การบริการที่ดี (Service mind) หมายถึง ความเต็มใจและความพยายามในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

หลักการการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ดีมีรายละเอียด ดังนี้

(1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงไร แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการก็อาจจะไร้ค่า (2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลให้การบริการ (3) ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะตอบสนอง ความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบ ความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน (4) เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วบริการ ตรงตามกำหนดเป็นสิ่งสำคัญ (5) ไม่ก่อผลเสียหายต่อบุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตาม จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านการให้บริการควรระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำ ความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ

พิสมัย ปโชติการ (2538, หน้า 43-44) กล่าวว่าคุณสมบัตินของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมี ลักษณะ ดังนี้ (1) มีบุคลิกที่ดีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยประณีตมีอุปนิสัยคล่องแคล่วองไวพร้อม ที่จะปฏิบัติงานทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกชื่นชมและประทับใจ (2) มีอัธยาศัยอ่อนโยนสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสวาจาไพเราะรู้จักสารวมและเคารพผู้อื่นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคนมองโลกในแง่ดี อยู่เสมอ (3) เฉลียวฉลาดรอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดีปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงานพยายามจดจำและทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเป็น คนสำคัญ (4) มีทัศนคติที่ดีต่องานมีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นรักงานบริการ มีความอดทนยินดีที่จะเรียนรู้งานเสมอและสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อมากที่สุด

ศุภรัชต์ โชติกาญจน (2545, หน้า 32) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควร เป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตรจริงใจเอื้อเฟื้อเอื้ออาทรผู้มารับบริการชื่อสัจจะสะอาดโปร่งใสรอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพกระฉับกระแจง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเราไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อหน้าที่พร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบยุติธรรมเสมอภาคคงเส้นคงวาไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 39-45) กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลาการที่จะให้หน่วยงานสู่ความเป็น ในการให้บริการควรมีลักษณะ ดังนี้ (1) ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีข้าราชการระดับ ผู้เป็นผู้บริหารต้องมีความเชื่อว่าการให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า (2) หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดีโดยมีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของข้าราชการ” (3) มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารเพื่อเอื้ออำนวย ให้ข้าราชการทุกคนให้สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่นสะดวก (4) มีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา (5) หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้อง ได้จริง ๆ (6) มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษา มาตรฐานงานบริการของตนเองได้ (7) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานทุกระดับ (8) มีระบบการจูงใจและให้กำลังใจข้าราชการ ที่ให้บริการ ได้ดีเด่นอาจมีการประกาศเกียรติคุณและให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคน มีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป (9) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ในเชิงปริมาณเพื่อประเมินความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของการบริการ (10) มีกลไกภายใน องค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญา ลักขิตานนท์ (2546, หน้า 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ (1) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานตลอดจนสำรวจ ความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ (3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้ระบบบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ (4) ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบ ผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะให้ผู้รับบริการชอบและพอใจกับการบริการที่ได้รับย่อม แสดงถึงคุณค่าของการบริการที่ค้ำค่าสำหรับผู้รับบริการ (5) สนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ

ที่สุดเพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น (6) สุภาพ
ในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าที
ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการแสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการ
ที่เป็นมิตรซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ลักษณะของบริการที่ดี

1. บริการที่ดีเป็นสมรรถนะที่มักกำหนดไว้สำหรับลักษณะของงานที่ต้องการให้บริการ
หรือให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นซึ่งงานในข้าราชการพลเรือนเป้าหมายหลักประการหนึ่ง คือ
การให้บริการกับประชาชนในขณะที่ข้าราชการพลเรือนบางกลุ่มให้บริการกับข้าราชการหรือ
หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนั้นบริการที่ดีจึงกำหนดไว้เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของราชการพล
เรือนจากคำจำกัดความในภาษาอังกฤษของบริการที่ดีใช้คำว่าความปรารถนา (Desire)
จะช่วยเหลือหรือให้บริการกับผู้อื่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดยเน้นที่ความพยายาม
ในการค้นหาความต้องการและตอบสนองต่อความต้องการนั้น ๆ ของลูกค้าคำว่าลูกค้านี้
อาจหมายถึง ทั้งผู้รับบริการภายในหรือภายนอกหน่วยงานก็ได้ซึ่งคำจำกัดความมีความหมาย
ใกล้เคียงกัน

2. สมรรถนะบริการที่ดีอาจใช้ชื่ออื่น ๆ เช่น การเน้นการให้ความช่วยเหลือและบริการ
(Helping and service orientation) การเน้นความต้องการของผู้รับบริการ (Focus on the client's
needs) การเป็นคู่คิดของผู้รับบริการ (Partnering the client) การเน้นที่ผู้ใช้บริการ (End-user focus)
การใส่ใจต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย (Attention to patient satisfaction) ตัวอย่างที่แสดงถึง
พฤติกรรมของสมรรถนะค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการนอกเหนือไป
จากที่ผู้รับบริการบอกและให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงนั้นแสดง
ความรับผิดชอบส่วนตัวในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าแก้ไขปัญหาในทันทีทันใดและไม่แก้ตัว
เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นแสดงตนเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจได้ความตั้งใจและความพยายาม
ของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชนข้าราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าการบริการที่ดี คือ การปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการศึกษาความต้องการ
ของประชาชนมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้ประชาชนในการช่วยเหลือในการติดต่อ
ข้อมูลข่าวสารร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพ
ด้านบริการมีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้นร่วมพัฒนาการบริการ
และจัดบริการส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชนมีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการ
ให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีการช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อนให้ได้รับ
ประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้รับบริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึงความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้พัฒนาตนเองต่อเนื่องทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลหลักการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพประกอบด้วย

ประเวศ มหารัตน์สกุล (2545, หน้า 79) ได้กล่าวไว้ว่าการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพควรคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถทำงานในหน้าที่ที่ใดที่หนึ่งที่ได้รับมอบหมายมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและกระบวนการทำงานพอสมควร
2. มีความสามารถพิเศษเฉพาะด้านมีประสบการณ์ตรงกับงานหรือผ่านหลักสูตรการอบรมอย่างเป็นทางการมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน
3. มีความเชี่ยวชาญและทฤษฎีเทคนิคและการปฏิบัติโดยสามารถประยุกต์ความรู้ความสามารถใช้กับงานได้อย่างดีเหมาะสมกับจังหวะเวลาและเงื่อนไข
4. รู้แจ้งเห็นจริงในแก่นสาระของงานที่รับผิดชอบรู้และเข้าใจทั้งในเนื้อหาสาระและการปฏิบัติสามารถใช้ประยุกต์ความรู้นั้นได้อย่างชาญฉลาด

ฉันทวิชช์ เจริญนันทน์ (2548, หน้า 155) ได้กล่าวไว้ว่าการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพมีรายละเอียดดังนี้

1. นิยมความจริง (Realistic) เป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนเป็นนักปฏิบัติงานที่มีความสามารถ
2. ชอบค้นหา (Investigative) เป็นบุคคลที่มีเหตุผลชอบคิดและชอบวิเคราะห์หาสาเหตุทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรมตลอดจนชอบใช้ความคิดมากกว่าการลงมือปฏิบัติ
3. สนใจศิลปะ (Artistic) เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์รักอิสระมีความคิดเป็นของตนเองและเป็นปัจเจกชนสูง
4. อนุรักษ์นิยม (Conventional) เป็นบุคคลที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความมั่นคงในอารมณ์ซื่อสัตย์และมีหลักการ
5. ตื่นตัว (Enterprising) เป็นบุคคลที่กระตือรือร้นชอบเป็นผู้นำมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารชอบกระตุ้นโน้มน้าวและจูงใจบุคคลอื่น

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่าพื้นฐานของการสั่งสม
ความเชี่ยวชาญในอาชีพ

1. มีวินัยในตนเองมีความสามารถทำตัวเป็นตัวอย่างให้กับคนในองค์กรได้และเป็นผู้สร้าง
ควบคุมกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรมีคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างบารมีและ
ศรัทธาให้กับตัวเอง

2. มีทักษะการวิเคราะห์มีความสามารถในการคิดคำนวณและหาแนวโน้มความสัมพันธ์
โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักความมีเหตุผล

3.1 มีจิตสำนึกในการบริหารงานเน้นความโปร่งใสในการทำงานขององค์กร
ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550, หน้า 177) ได้กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้า
การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ดังนี้ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานสร้างความชัดเจน
ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานจำแนกแยกแยะองค์ประกอบของงานที่สำคัญตรวจสอบประเมินผล
งานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์หรือไม่กระตุ้นส่งเสริมปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
ชี้แนะการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมออกแบบแผนพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์
ของงานในอนาคต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2550, หน้า 261) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะ
ความสามารถในการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพดังนี้

1. มีความสามารถในการคิดเลขได้รวดเร็วและถูกต้อง
2. มีความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ได้อ่านฟังและมองเห็นความสัมพันธ์ของคำพูด
ที่ใช้ในภาษา
3. มีความสามารถในการมองเห็นความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกันและแยกแยะความ
แตกต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

4. มีความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนและการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง
5. มีความสามารถการหาข้อปัญหาสรุปอย่างมีเหตุผล
6. มีความสามารถในการจินตนาการตกแต่งและปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม
7. มีความสามารถในการจำและระลึกข้อมูลต่าง ๆ ได้

3.2 รายละเอียดของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ การสั่งสม
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพเป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด
อย่างไรก็ดีสมรรถนะนี้ ไม่ได้วัดความฉลาด (IQ) โดยตรงแต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรง
ตำแหน่งจะใช้ความฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จกล่าวอีกอย่าง
หนึ่ง ก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจโดยทั่วไปสมรรถนะการคิดวิเคราะห์

และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพแต่จากงานวิจัยสนับสนุนว่าความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้งาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

3.2.1 ความรู้เชิงเทคนิควิชาการหรือการจัดการ

3.2.2 แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น

3.2.3 ใช้ความรู้ในงาน

3.2.4 สอนให้ผู้อื่น ๆ ให้กับบุคคลอื่น ๆ ด้วยการสั่งสมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านกฎหมาย (Legal awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert-helper image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Commitment to learning) อีกชื่อหนึ่งที่มักได้ยินกันบ่อยคือการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning)

3.3 มิติ (Dimension) ในการพิจารณา

สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมี 4 มิติ ได้แก่

3.3.1 อธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา

3.3.2 ระดับของการบริหารจัดการความรู้เช่นระดับบุคคลกลุ่มงานหรือหน่วยงาน

เป็นต้น

3.3.3 ความพยายามที่จะคงไว้และได้มากซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน

3.3.4 ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับผู้อื่นเช่นตอบคำถาม

การให้คำปรึกษาเสนอแนะความรู้ให้กับหน่วยงานหรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

สรุป ได้ว่าการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ การปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรยึดมั่นรับผิดชอบในการทำงานมีความมานะอดทน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางานมองภาพเป็นองค์รวมในการทำงานมีอิสระในการทำงานของตน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป้าหมายในการทำงานขององค์กรทำงานอย่างเป็นระบบและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมายมีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการใช้ศิลป์สื่อสารจูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานขององค์กร

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม (Integrity)

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการครองตนประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรมตลอดจนหลักแนวทาง

ในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตไม่เลือกปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย

4.1 หลักการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมการรักษาคำพูดมีศักดิ์และเชื่อถือได้การแสดงให้เห็นปรากฏถึงความมีจิตสำนึกการยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพกล้ารับผิดชอบและรับผิดชอบการเสียดุลละความสุขส่วนตนการยื่นหยัดเพื่อความถูกต้องแม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจมีความยากลำบากการกล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องเป็นธรรมเมื่ออาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์และการยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของตนเองแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2540, หน้า 60) ได้กล่าวถึง หลักการมีคุณธรรมจริยธรรม การใฝ่สังขธรรม คือ การแสวงหาความจริงยึดถือแต่ความจริงเชื่อแต่ในสิ่งที่มีเหตุมีผล ความไม่ประมาท คือ การปฏิบัติด้วยการวางแผนอย่างรอบคอบรู้จักยับยั้งชั่งใจและควบคุมได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างมีระบบด้วยการรู้สภาพปัญหาสาเหตุกำหนดเป้าหมายที่จะขจัดปัญหาและรู้วิธีการแก้ปัญหา เมตตากรุณา คือ การเสียดุลละส่วนตนเพื่อเกื้อกูลบุคคลอื่น กระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีสติสัมปชัญญะ คือ การระลึกรู้ตัวอยู่เสมอว่าตนกำลังทำอะไรมีความว่องไวในการตัดสินใจปฏิบัติตนด้วยความรอบคอบและระมัดระวังอยู่เสมอมีความซื่อสัตย์สุจริต คือ การไม่ประพฤติดัดจริตดำเนินชีวิตด้วยความจริงด้วยความถูกต้องรักษาวาจาสัตย์ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามระเบียบและกฎเกณฑ์ทางสังคมมีความขยันหมั่นเพียร คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจจดจ่อไม่ย่อท้อขยันอดทนเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายและมีหิริโอตตปละ คือ ความละอายและเกรงกลัวต่อการทำผิดคิดไม่ซื่อ

พิภพ วังเงิน (2545, หน้า 18-20) กล่าวถึง องค์ประกอบของจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์นั้นแบ่งได้ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับจริยธรรมของสังคมนั้น เป็นความรู้ของมนุษย์ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนหรือเรียนรู้กันไว้ว่าการกระทำชนิดใดที่ควรกระทำ ทำแล้วได้รับการยกย่องสรรเสริญทำแล้วไม่เป็นอันตรายต่อตนเองและผู้อื่นรวมถึงความรู้ความประพฤติว่าสิ่งใดไม่ควรกระทำไม่ควรประพฤติอีกด้วย
2. ทักษะคติเกี่ยวกับจริยธรรมหมายถึงความรู้สึกรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่าง ๆ ว่าชอบหรือไม่ชอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเพียงใด
3. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่

กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเหตุผลที่กล่าวนี้ จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจหรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลการศึกษาเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่าบุคคลมีจริยธรรมในระดับต่าง ๆ กัน

พระธรรมปิฎก (2538, หน้า 7 อ้างถึงใน พิภพ วังเงิน, 2545) อธิบายว่าความหมายทางธรรมจริยธรรมเป็นเรื่องใหญ่แปลว่าเรื่องของการดำเนินชีวิตการดำเนินชีวิตนี้ หมายถึง เรื่องของชีวิตที่เป็นอยู่ทั้งหมดถ้าพูดตามหลักศาสนา หมายถึง

1. เรื่องของความสัมพันธ์กับ โลกภายนอก ด้วยกายวาจาและด้วยอินทรีย์ต่าง ๆ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย การเห็น การได้ยิน ฯลฯ แยกออกไป คือ ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางวัตถุ อย่างหนึ่งความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคมอย่างหนึ่ง

2. เรื่องของจิตใจ

3. เรื่องของปัญหาความรู้ความคิด

เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ (2547, หน้า 38) ได้กล่าวไว้ว่า

1. มีความรับผิดชอบมีความมุ่งมั่นตั้งใจมีความอดทนที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพันด้วยความพากเพียรและมีความละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. มีความซื่อสัตย์มีการประพฤติอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริงประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาทั้งกายวาจาใจต่อตนเองและผู้อื่น

3. มีเหตุผลมีความสามารถในการใช้ปัญญารู้จักไตร่ตรองไม่หลงงมงายมีความยับยั้งชั่งใจ

4. มีระเบียบวินัยควบคุมประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสมกับจรรยาบรรณวิชาชีพข้อบังคับข้อตกลงกฎหมายและศีลธรรม

5. มีความเสียสละไม่เห็นแก่ตัว

6. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันมีความพร้อมเพียงร่วมมือกันกระทำภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

7. มีความยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรงสอดคล้องกับความเป็นจริงและเหตุผลไม่มีความลำเอียง

4.2 รายละเอียดของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมาจากคำว่า Integrity ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด (เท่ากับการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมระดับที่ 2) ซึ่งคำพูดที่ว่านี้เป็นค่านิยมของบุคคลนั้น ๆ (สิ่งที่เห็นว่าดี) และค่านิยมที่ว่านี้อาจมาจากหน่วยงาน

(ค่านิยมองค์กร) สังคมหรือหลักทางด้านศีลธรรมของบุคคลสิ่งนี้ทำให้สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างไปจากสมรรถนะอื่น ๆ ที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดีแต่ Integrity เน้นที่ค่านิยมมากกว่าอย่างไรก็ดีการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมในโมเดลสมรรถนะของราชการพลเรือนไม่ได้เน้นแค่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูดแต่เน้นกลุ่มพฤติกรรมตั้งแต่มีความสุจริต (ระดับที่ 1) จนถึงการอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม (ระดับที่ 5) นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่ว่าแต่ละระดับของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมนั้นสอดคล้องกับวินัยและจรรยาบรรณ ดังนั้น ข้าราชการทุกคนควรถูกกำหนดสมรรถนะนี้ที่ระดับ 5 ทั้งหมดนั้นในเรื่องนี้มีประเด็นที่เกี่ยวข้องสองประเด็น กล่าวคือ ประเด็นแรกสมรรถนะและวินัยข้าราชการมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันสมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงพฤติกรรมที่เมื่อแสดงแล้วหน่วยงานจะเสริมแรงเพื่อให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ คงอยู่ส่วนวินัยข้าราชการเป็นเรื่องของการบอกว่าจะอะไรห้ามทำถ้าทำจะถูกลงโทษหรืออะไรต้องทำถ้าไม่ทำจะถูกลงโทษประเด็นที่ 2 กำหนดระดับสมรรถนะใช้หลักของการรับรู้ความแตกต่างระหว่างระดับ (Just noticeable difference (JND)) ซึ่งแต่ละระดับมีความยากง่ายแตกต่างกันอย่างชัดเจนการนำไปใช้จึงต้องกำหนดให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ดังนั้น ระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่ต่ำกว่าจึงควรกำหนดสมรรถนะต่ำกว่าระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและขนาดงานที่สูงกว่าการกำหนดให้ทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะในระดับเดียวกัน ทั้งสองจึงอาจไม่เหมาะสม

สรุปได้ว่าการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ การปฏิบัติงานที่มีการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอมีการเสียสละความอดทนแลปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตนรับผิดชอบและตรงต่อเวลาประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงานละเอียดรอบคอบมีหลักการและเหตุผลอยู่บนความถูกต้องมีกิริยาวาจาสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นมีส่วนร่วมในทีมงานหน่วยงานหรือองค์กรและความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพ การกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7) รายละเอียดของการทำงานเป็นทีมสมรรถนะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจอย่างแท้จริง (Genuine intention) ที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมและทำงานร่วมกันคำว่า “ทีม” อาจไม่จำเป็นต้องเป็นทีมที่ตั้งอย่างเป็นทางการแต่เป็นบุคคลที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันและมาจากส่วนงานต่าง ๆ ที่มาทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาหรือทำงานโครงการด้วยกันบทบาท

ของการทำงานเป็นทีมไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้าทีมหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ แม้แต่คนที่มีอำนาจอย่างเป็นทางการแต่ร่วมมือทำงานหรือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานทีม (Group facilitator) ก็แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีมผู้บริหารที่เก่ง ๆ จะแสดงทั้งสมรรถนะการทำงานเป็นทีมและสถานะผู้นำการทำงานเป็นทีมอาจเรียกในชื่ออื่น ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการกลุ่ม (Group management) การสนับสนุนกลุ่ม (Group facilitation) การแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict resolution) การจัดสาขา (Managing branch climate) การจูงใจผู้อื่น (Motivating others)

เมธาวิ อุดมธรรมานุกภาพ (2547, หน้า 37) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนสมาชิกทุกคนในทีมมีความเข้าใจชัดเจนและเป็นใจที่จะนำตัวเองเข้าผูกพันกับกลุ่มเป้าหมาย
2. สมาชิกในกลุ่มรู้จักหน้าที่และบทบาทตลอดจนอำนาจหน้าที่ของตนเอง
3. สมาชิกในกลุ่มทำงานแบบยืดหยุ่นลักษณะหน้าที่การทำงานจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบมิใช่รูปแบบเป็นตัวกำหนดในลักษณะงาน
4. พฤติกรรมระหว่างหัวหน้าและสมาชิกในกลุ่มเป็นไปในลักษณะของการทำงานร่วมกันมีความเป็นกันเองมิใช่การทำงานแบบเผด็จการ
5. สมาชิกแต่ละคนในทีมจะต้องรู้จักตนเองและพอเพียง
6. ควรมีการจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
7. มีการเคารพและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกภายในกลุ่ม
8. มีการสื่อสารและสัมพันธ์ภายในทีมควรมีลักษณะแห่งความไว้วางใจและเปิดเผยต่อกัน
9. หากเกิดข้อขัดแย้งควรจะแก้ปัญหาวิธีการเผชิญหน้า โดยใช้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

อรุณ รักธรรม (2542, หน้า 63) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าการทำงานเป็นทีมที่ดีควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. การไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. การมีบรรยากาศสนับสนุนซึ่งกันและกัน
3. การติดต่อสื่อสารที่ดี
4. วัตถุประสงค์ของทีมงาน
5. การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง
6. การใช้ทรัพยากรของแต่ละคนในกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด
7. มีวิธีการที่ดีในการควบคุมทีมงาน

8. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรสนับสนุนได้แก่ความเป็นอิสระการสนับสนุนนับถือความแตกต่างกันส่วนบุคคล

สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2546, หน้า 125) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าทีมงานที่ดีควรมีลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. มีเป้าหมายและความชัดเจน
2. มีโครงสร้างที่มุ่งผลชัดเจน
3. มีสมาชิกทีมงานที่มีความสามารถ
4. มีความผูกพันในงานอย่างมีเอกภาพ
5. มีบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกัน
6. มีมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ
7. มีการสนับสนุนและการยอมรับจากภายนอกทีมงาน
8. มีผู้นำที่ยืดหยุ่น

พะยอม วงศ์สารศรี (2538, หน้า 175) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม
2. สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึง
3. สมาชิกมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
5. สมาชิกจะเกิดความขัดแย้งกันเฉพาะเรื่องงาน
6. บรรยากาศของการทำงานไม่ตึงเครียด
7. ทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว

สุเมธ แสงนิ่มนวล (2543, หน้า 81) ได้กล่าวถึงลักษณะทีมงานที่ดีมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ผู้คนยิ้มแย้มแจ่มใสสดชื่นเป็นธรรมชาติ
2. สมาชิกมีความพึงพอใจในงานและทำงานอย่างมีความสุข
3. สมาชิกมีความเชื่อมั่นในตนเองและทีมงาน
4. ทุกคนรักและสามัคคีกันให้เกียรติซึ่งกันและกัน
5. มีความเป็นมิตรและไม่มุ่งร้ายต่อกัน
6. สมาชิกมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน
7. สมาชิกมีความกระตือรือร้น
8. สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

9. สมาชิกรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน

5.2 มิติ (Dimension) ในการพิจารณามิติ (Dimension) ที่ใช้ในการพิจารณามี 3 ด้านด้วยกัน คือ

5.2.1 ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีม

5.2.2 ขนาดของทีมที่เกี่ยวข้อง

5.2.3 ระดับของความพยายามที่จะช่วยเหลือสนับสนุนทีมซึ่งในโมเดลสมรรถนะราชการพลเรือนจะเน้นที่ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีมสำหรับกรณีที่เป็นส่วนราชการ อาจใช้มิติอื่น ๆ ช่วยในการแยกความแตกต่างระหว่างระดับที่แตกต่างกันสนับสนุนให้อำนาจผู้อื่นทำให้เขารู้สึกว่ามีความสำคัญความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีมรวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

สรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีม คือ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีการร่วมมือกันช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานร่วมกันในการแก้ไขปัญหาพร้อมคิดร่วมทำรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความจริงใจมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ

ข้อมูลทั่วไปองค์กรบริหารส่วนตำบลสะตอน

ความเป็นมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะตอนคำว่า “สะตอน” สันนิษฐานจากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุในท้องถิ่นได้เล่าให้ฟังว่า เดิมที่ใช้คำว่าตาตอน เนื่องจากมีนายพรานที่ชื่อตาตอนมาเสียชีวิตที่หมู่บ้านซึ่งป่วยเป็นไข้ป่าเนื่องจากการเดินทางสมัยก่อนเดินทางด้วยเท้าการสัญจรไม่สะดวกสภาพโดยทั่วไปในบริเวณที่ตั้งตำบลสะตอนมีสภาพเป็นป่าดงดิบและป่าเบญจพรรณ ซึ่งมีไม้อันค่าทางเศรษฐกิจมากมาย เช่น ไม้มะค่า ไม้แดง และอื่น ๆ อีกมากจึงได้ใช้ชื่อตาตอน เป็นชื่อหมู่บ้านเดิมบ้านสะตอนอยู่ในเขตหมู่ 4 บ้านวังยาว ตำบลทรายขาว อำเภอโพนน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ต่อมา ปี พ.ศ. 2517 แยกเป็นหมู่ 9 บ้านสะตอนตำบลทรายขาว อำเภอโพนน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี เมื่อมีความเจริญมากขึ้น มีการอพยพของราษฎรเพิ่มมากขึ้นจึงได้แยกเป็นตำบล จากตำบลทรายขาวเป็นตำบลสะตอนอำเภอ โพนน้ำร้อนจังหวัดจันทบุรี ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องตั้งและเปลี่ยนแปลงตำบลในท้องที่ อำเภอโพนน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ลงวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2526 โดยมีกำนันคนแรกของตำบลสะตอน คือ นายเหล็ก จันทะวงษา และต่อมาอำเภอสอยดาว ได้แยกการปกครองจากอำเภอโพนน้ำร้อน ตำบลสะตอนจึงขึ้นอยู่กับราชการปกครองของอำเภอสอยดาวตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2531 เป็นต้นมา

และมีการปกครองในรูปแบบสภาตำบล ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ให้เปลี่ยนฐานะสภาตำบลสะตอเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอ และมีผลบังคับเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะตอ ครั้งแรกเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2539 โดยมีนายใบสีเทวโลกกำนันตำบล สะตอ เป็นประธานคณะกรรมการบริหารคนแรกและปัจจุบัน นายใบสี เทวโลก เป็นนายก องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ ตั้งอยู่เลขที่ 320 หมู่ที่ 1 ตำบลสะตอ อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสอยดาว เป็นระยะทางโดยประมาณ 16 กิโลเมตร ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3424 ห่างจากจังหวัดจันทบุรีเป็นระยะทางโดยประมาณ 72 กิโลเมตร

ตารางที่ 3 ลักษณะที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ

ทิศ/ ติดต่อ	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด
เหนือ	ทุ่งขนาน	สอยดาว	จันทบุรี
ใต้	หนองตากง	โป่งน้ำร้อน	จันทบุรี
ตะวันออก	ราชอาณาจักรกัมพูชา		
ตะวันตก	ทรายขาว	สอยดาว	จันทบุรี

ตารางที่ 4 เนื้อที่ตำบลสะตอมีพื้นที่ทั้งหมด 64.6 ตารางกิโลเมตรหรือ 40,375 ไร่

ที่	หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่	
			ตร.กม.	ไร่
1	หมู่ที่ 1	สะตอ	3.2	2,000
2	หมู่ที่ 2	ป่าข้าวโพด	7.2	4,500
3	หมู่ที่ 3	คลองแจง	5.12	3,200
4	หมู่ที่ 4	ทรัพย์เจริญ	3.04	1,900
5	หมู่ที่ 5	สวนส้ม	6.53	4,084
6	หมู่ที่ 6	ทรัพย์สมบูรณ์	6.25	3,911

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ที่	หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่	
			ตร.กม.	ไร่
7	หมู่ที่ 7	สุขสวัสดิ์	5.78	3,610
8	หมู่ที่ 8	คลองแจรงบน	6.72	4,200
9	หมู่ที่ 9	เขาไผ่	5.60	3,500
10	หมู่ที่ 10	สะตอเหนือ	4.48	2,800
11	หมู่ที่ 11	ทรัพย์เจริญใต้	4.14	2,587
12	หมู่ที่ 12	สวนส้มล่าง	6.53	4,083

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาหรือที่ราบสูงมีบางพื้นที่เป็นภูเขาและที่ราบลุ่ม ลักษณะดินเป็นดินเหนียวปนหินพื้นใต้ดินเป็นหินดานค่าความเป็นกรดเป็นด่างของดินในตำบล สะตอเท่ากับ 4.5-7

สภาพภูมิอากาศ

อุณหภูมิโดยเฉลี่ยของตำบลสะตอ 28 องศาเซลเซียส ช่วงฤดูหนาว อุณหภูมิประมาณ 14-20 องศาเซลเซียส ส่วนฤดูร้อน จะมีอุณหภูมิประมาณ 25-38 องศาเซลเซียส

ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ห้วย หนอง คลอง บึง ป่าไม้ และภูเขา

ภัยธรรมชาติ

การเกิดภัยธรรมชาติในตำบล ประกอบด้วย

1. ภัยแล้งมักเกิดขึ้นในช่วงเดือน ธันวาคม-เมษายนซึ่งทำให้พื้นที่การเกษตรได้รับผลกระทบเนื่องจากแหล่งน้ำด้านการเกษตรมีจำกัดทุกหมู่บ้าน
2. วัตภัยมักจะเกิดในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคมของทุกปี ทำให้พืชและผลผลิตได้รับความเสียหายโดยเฉพาะไม้ผล, ไม้ยืนต้นได้รับความเสียหายเป็นประจำทุกปี
3. อุทกภัยมักเกิดในช่วงฤดูฝนเดือนกรกฎาคม-กันยายน เป็นช่วงที่เกิดฝนตกหนักทำให้เกิดน้ำป่าท่วมฉับพลันพืชและผลผลิตได้รับความเสียหายเป็นประจำ

ภาษาพูด

ภาษาไทยอีสานประมาณ 60% ภาษาไทยกลาง ประมาณ 40%

ศาสนา

นับถือศาสนาพุทธ

ขนบธรรมเนียมประเพณี

พิธีกรรม อิทธิพลทางความคิด (ค่านิยม) ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านจะมีความเชื่อไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับหมู่บ้านใดราษฎรมาจากจังหวัดไหนมากก็จะมีวัฒนธรรมความเชื่อตามจังหวัดนั้น ๆ ส่วนใหญ่มีความเชื่อเรื่อง โชคลาง ของขลัง บุญวาสนา และการนับถือผู้สูงอายุ และผู้นำหมู่บ้าน ยึดปฏิบัติพิธีกรรม ดังนี้บุญเข้าพรรษาทำบุญออกพรรษาประเพณีวันสงกรานต์ประเพณีวันลอยกระทงประเพณีทำบุญบั้งไฟแห่นางแมวประเพณีทำบุญกลางบ้าน

ประชากร

จำนวนครัวเรือน 3,766 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 9,330 คน แยกเป็นชาย 4,694 คน หญิง 4,636 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 144.43 คน/ ตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 5 จำนวนประชากรตำบลสะตอน

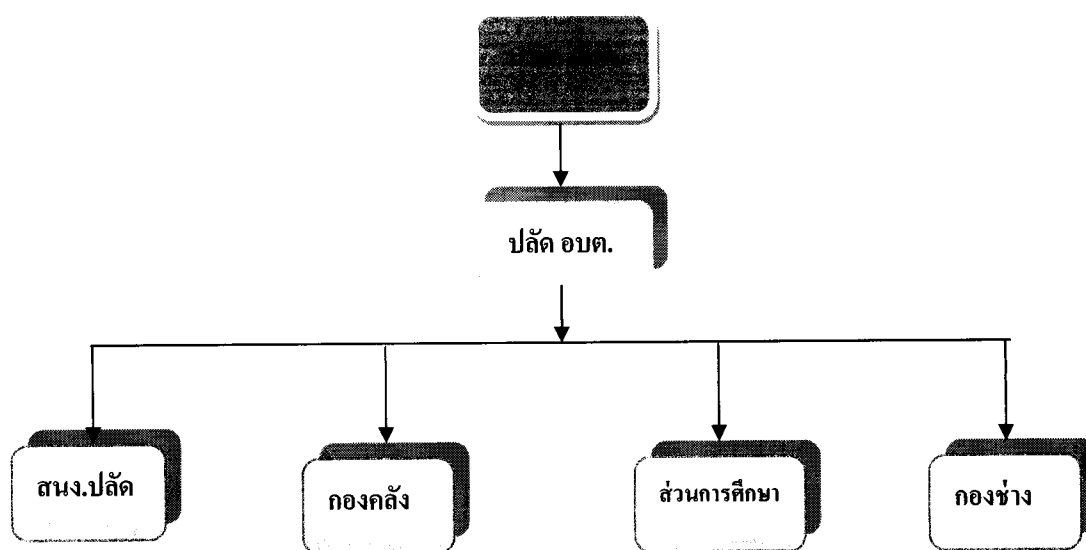
หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านสะตอน	533	519	1,052	469
หมู่ที่ 2 บ้านป่าข้าวโพด	395	431	826	276
หมู่ที่ 3 บ้านคลองแจง	175	178	358	110
หมู่ที่ 4 บ้านทรัพย์เจริญ	481	450	933	346
หมู่ที่ 5 บ้านสวนส้ม	785	767	1,554	992
หมู่ที่ 6 บ้านทรัพย์สมบูรณ์	534	546	1,080	312
หมู่ที่ 7 บ้านสุขสวัสดิ์	208	215	423	144
หมู่ที่ 8 บ้านคลองแจงบน	173	156	329	107
หมู่ที่ 9 บ้านเขาไผ่	190	170	360	105
หมู่ที่ 10 บ้านสะตอนเหนือ	327	332	659	213
หมู่ที่ 11 บ้านทรัพย์เจริญใต้	310	301	611	208
หมู่ที่ 12 บ้านสวนส้มล่าง	583	562	1,145	484
รวม	4,694	4,636	9,330	3,766

โครงสร้างการกำหนดส่วนราชการ

โครงสร้างเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง ได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. สำนักงานปลัด
2. กองคลัง
3. ส่วนการศึกษา
4. กองช่าง

สายการบังคับบัญชา



ภาพที่ 2 สายการบังคับบัญชา

อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลสะตองตำแหน่งที่มีคนครองตำแหน่งอยู่

1. พนักงานอบต. จำนวน 10 คน
2. ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน
3. พนักงานจ้างตามภารกิจ/ ชั่วคราว จำนวน 34 คน
4. สมาชิกสภา 24 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจวรรณกรรมประเภทงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อสมรรถนะในการทำงานจากแหล่งข้อมูล

ทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ หอสมุดแห่งชาติและหอสมุดของมหาวิทยาลัย/ สถาบันการศึกษาชั้นสูงต่าง ๆ ได้แก่อหอสมุดกลางของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า งานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อสมรรถนะในการทำงานหรือการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานในการปฏิบัติงานที่เน้นบริบทของการศึกษาสมรรถนะมีปรากฏอย่างแพร่หลายจนยากที่จะหยิบยกมาได้ทั้งหมด ในการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอตามงานวิจัยครั้งนี้ จึงขอนำกล่าวงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ไว้อย่างพอสังเขปกว่าคือ ในห้องปี พ.ศ.2549-2557

ไพศาล น้ำทับทิม, จีระ ประทีป และปภาวดี มนตรีวัต (2557) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของกำลังพลในกองบิน 56 กองทัพอากาศโดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) ประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานของกำลังพลในกองบิน 56 (2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะของกำลังพลในกองบิน 56 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของกำลังพลในกองบิน 56 (4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของกำลังพลในกองบิน 56 โดยศึกษาจากข้าราชการกองบิน 56 จำนวน 186 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมดเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประยุกต์จากองค์ประกอบสมรรถนะตามแนวคิดของ McClellan วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบค่าที เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะกำลังพล ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ทักษะ ลักษณะนิสัย แรงจูงใจและทัศนคติ อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบระดับสมรรถนะของกำลังพล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่ากำลังพลที่มี อายุ ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดและสังกัดแผนกแตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้แก่ กำลังพลให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบไม่ชัดเจนขาดความชำนาญ และขาดความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรส่งเสริมให้กองบิน 56 เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีระบบการทดสอบทักษะในสายงานต่าง ๆ และควรส่งเสริมให้กำลังพลมีวินัย มีจิตสาธารณะ ตระหนักถึงความสำคัญของส่วนรวม

ชญาณิชฐ์ แสงทิพย์ (2556) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

(2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุและหน่วยงานที่สังกัดและ
 (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัด
 ร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมพัฒนาฝีมือ
 แรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ จำนวน 101 คน โดยการสุ่ม
 ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
 เป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม
 คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่
 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนด
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวมอยู่
 ในระดับมากที่สุด(2) ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนา
 ฝีมือแรงงาน ในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ โดยภาพรวม พบว่า
 มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และระหว่างหน่วยงานที่สังกัด
 โดยภาพรวมพบว่ามีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .051 ด้าน คือ
 ด้านการบริการที่ดี (3) ข้อเสนอแนะสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือ
 แรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ได้แก่ บุคลากรควรปฏิบัติงาน
 โดยมุ่งความต้องการของประชาชนอย่างมีเหตุมีผลเป็นสำคัญมีการพัฒนาองค์กร โดยเริ่มต้น
 พัฒนาที่ตัวบุคลากร ทั้งด้านวัฒนธรรมเทคโนโลยีองค์ความรู้ที่เหมาะสมให้แก่ บุคลากรมีระบบ
 การจัดเก็บความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานตามความก้าวหน้าในอาชีพมีการระบุชัดเจนว่า
 คุณสมบัติของผู้จะเลื่อนตำแหน่งต้องสังสมความเชี่ยวชาญอะไรบ้างทำงานโดยยึดมั่น
 ในจรรยาบรรณของวิชาชีพและวินัยอย่างเคร่งครัดควรปลูกจิตสำนึกด้านการทำงานเป็นทีม ให้แก่
 บุคลากรในหน่วยงานใช้หลักการมีส่วนร่วมภายในทีมงาน

อุบลรัตน์ จันทร์เมือง (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
 วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของบุคลากร
 (2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะที่แสดงออกของบุคลากรจำแนกตาม ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่
 ประสบการณ์ ฝ่ายตามหน้าที่ความรับผิดชอบและ (3) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ
 ของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง มาแล้ว
 ไม่น้อยกว่า 9 เดือน ประกอบด้วย ครูประจำ พนักงานราชการ ครูพิเศษสอนเจ้าหน้าที่
 นักการภารโรง ปีการศึกษา 2555 จำนวน 75 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ
 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ถามเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามสายงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่การหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) แบบ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ แอล เอส ดี (LSD) ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง มีสมรรถนะที่แสดงออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ด้านความถูกต้อง ของงาน ด้านการบริหาร โครงการด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับ ปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะที่แสดงออกของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง จำแนกตาม ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ ประสบการณ์ และฝ่ายตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวมและรายด้าน พบว่า บุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุงมีสมรรถนะที่แสดงออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง สรุปได้ว่าสถานศึกษาควรมีการกำหนดมาตรฐานและเป้าหมาย ในการทำงานให้ชัดเจน ชัดเจนหลักการ วิธีการ การประเมินผลการทำงาน หัวหน้างานควร การสอนงานและมอบหมายภาระงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ผู้บริหารควรมีการการ สับเปลี่ยนโยกย้ายงานบางตำแหน่งเพื่อให้เกิดผลดีในภาพรวมสนับสนุนจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการ ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การสร้างแหล่งเรียนรู้ จัดหาคอมพิวเตอร์ให้มีความเพียงพอกับ ความต้องการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้รางวัลแก่ผู้มีผลงานดีเด่นสร้างชื่อเสียง

จตุร ใหม่คามิ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ (1) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งาน สารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ และสังกัดคณะ/ หน่วยงานต่างกัน และ (2) เสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านงานสารบรรณประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้าง ชั่วคราว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จำนวน 85 คน ได้มาโดย การเลือกแบบเจาะจงโดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 43 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.45 ถึง 0.87 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 สถิติ ที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติใช้ทดสอบสมมติฐาน

ได้แก่ Independent t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า (1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีสมรรถนะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสมรรถนะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความร่วมมือร่วมใจ รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านจริยธรรม ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการบริการที่ดี (2) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสมรรถนะโดยรวมและรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความถูกต้องของงาน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาตรี มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการคิดวิเคราะห์ มากกว่าเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน และที่มีสังกัดคณะ/ หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และคณะ/ หน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน (4) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง ควรปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่เอื้อในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และควรมีการนิเทศติดตามการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการการเขียนหนังสือราชการกับงานสารบรรณ อบรมการปฏิบัติงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี จัดประชุม KM รวมถึงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) อย่างสม่ำเสมอ และควรมีการอบรมการสร้างเอกสาร การเก็บเอกสาร และการทำลายเอกสาร หรืออบรมงานด้านสารบรรณกับหน่วยงานอื่น ๆ หรือกับทางมหาวิทยาลัย จัดขึ้น เพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างถูกต้องตามแนวปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ยุพิน สุขเจริญ และขวัญดาว กล่ำรัตน์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครปฐมโดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ (1) ศึกษาความภูมิใจในวิชาชีพ การได้รับพลังอำนาจในงานความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นความต้องการความสำเร็จ

ในงานและการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครปฐม (2) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครปฐมจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความภูมิใจในวิชาชีพการได้รับพลังอำนาจในงานความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความต้องการความสำเร็จในงานและการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครปฐม กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครปฐม จำนวน 103 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความภูมิใจในวิชาชีพการได้รับพลังอำนาจในงานความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความต้องการความสำเร็จในงานและการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยผ่านผู้ทรงคุณวุฒิและหาดัชนีความสอดคล้องและหาความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้เท่ากับ 0.84, 0.85, 0.83, 0.84 และ 0.88 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า (1) การปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพความภูมิใจในวิชาชีพความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความต้องการความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูงการได้รับพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) การปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันและ (3) การได้รับพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.57, p < 0.05$) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและความภูมิใจในวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.94, p < 0.05$; $r = 0.870, p < 0.05$ ตามลำดับ)

นฤมล ศรีสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร:

กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนครราชสีมาราชชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ

(1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักที่คาดหวังของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนครราชสีมาราชชนครินทร์ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มี

ต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนครราชสีมา

ราชชนครินทร์ (3) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักที่คาดหวังของบุคลากร

ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนครราชสีมาราชชนครินทร์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 ในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มเป้าหมาย
 ที่ศึกษาได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
 จำนวนทั้งสิ้น 154 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้
 ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้ค่าสถิติค่าความถี่ร้อยละ
 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสถิติการทดสอบที (t-test) และสถิติการทดสอบเอฟ (F-test)
 ผลการศึกษา พบว่า (1) ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักที่คาดหวังของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
 ในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่า โดยภาพรวมบุคลากร
 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงที่สุดเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรมีความคาดหวัง
 ในทุกสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 รองลงมา การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและการบริการที่ดีซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
 (2) ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี
 มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับสูงที่สุดเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักปัจจุบัน
 ในทุกสมรรถนะหลักอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการมุ่งผลสัมฤทธิ์
 รองมาการบริการที่ดีและการทำงานเป็นทีมซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (3) บุคลากรที่มี
 เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่คาดหวังในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน
 ส่วนบุคลากรที่มีตำแหน่งงานอายุระดับการศึกษารายได้และหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็น
 ต่อสมรรถนะหลักที่คาดหวังในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 ที่ตั้งไว้ (4) บุคลากรที่มีเพศต่างกันอายุระดับการศึกษารายได้และหน่วยงานต่างกันมีความคิดเห็น
 ต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 ที่ตั้งไว้ (5) ข้อเสนอแนะในการแก้ไขความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร: กรณีศึกษา
 สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์พบว่าสิ่งที่บุคลากรคาดหวัง
 ให้มีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มีคุณภาพ
 และให้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องโปร่งใสอยู่ในระเบียบวินัยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้
 แสดงความคิดเห็นเน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานมีการสร้างระบบ
 การให้บริการที่ดีรวมทั้งให้หน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ
 อย่างต่อเนื่องมีการจัดสวัสดิการทุนการศึกษาการฝึกอบรมทางด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กมลพัชร หินแก้ว (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา คือ (1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 (2) ศึกษาระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 (3) ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 จำแนกตามเพศอายุและประสบการณ์ในการทำงาน และ (4) ศึกษาการเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 จำแนกตามเพศอายุและประสบการณ์ในการทำงานกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารและครูจำนวน 58 คน โดยเลือกแบบเจาะจงและครูผู้สอน จำนวน 297 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นรวมทั้งสิ้น 355 คน โดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 3 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด-ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการพัฒนาตนเองการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด-ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยี เพื่อการศึกษาผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกันแต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันในด้านการทำงานเป็นทีมส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุพบว่าภาพรวมแตกต่างกันในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีมส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการ ของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่าง

กันแต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศและอายุ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาหลักสูตร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สัญญา เคนาภูมิ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และ (3) ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 252 คน ได้มาโดยกำหนดขนาดผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร Yamane (1973, p. 727) และวิธีการสุ่มแบบง่าย ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานจ้างประจำ และพนักงานจ้างชั่วคราว เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามด้วยตัวเอง (Self administered questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อคำถามปัจจัยเกี่ยวกับบุคคลส่วนบุคคล เป็นชนิดตรวจรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และตอนที่ 5 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา เป็นชนิดปลายเปิด (Opened questionnaire) สถิติวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่า ความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประมาณค่าแบบช่วง ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาแล้ว นำเสนอเชิงพรรณนาความ ผลการวิจัยเป็น ดังนี้ (1) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย ดังนี้ ลักษณะงานที่ค้างอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวมตามลำดับ (2) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร โดยรวมและอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูง 2 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย ดังนี้ ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย

และการยอมรับค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ตามลำดับ (3) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสมรรถนะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับสูง 1 ด้าน และระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีม และการมุ่งมั่นผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและการยอมรับค่านิยมขององค์กรลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยส่วนรวม ประเภทของบุคลากร และที่พักออาศัย ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้ร้อยละ 19.70 ($F = 12.106$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.015. ข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้ (1) การพิจารณาความดีความชอบควรดำเนินการ โดยยึดระบบคุณธรรมมากขึ้น (2) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองด้วยการเข้ารับการอบรม หรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยไม่จำกัดอยู่เฉพาะประเภทบุคลากรประเภทใดประเภทหนึ่ง (3) จัดการสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนให้จูงใจให้ผู้เรียนใฝ่รู้ (4) จัดสวัสดิการแก่บุคลากรด้วยความเสมอภาคแก่บุคลากรทุกประเภท (5) นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างเข้มข้น หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ

พัชรินทร์ ทานนท์ (2552) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามเกณฑ์มาตรฐานยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามเกณฑ์มาตรฐานยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกรภาครัฐ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบัญชีและหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงินที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานบัญชี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำกลุ่มงานสนับสนุนทั่วไปและงานนโยบายและวางแผนของข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับข้าราชการพลเรือน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริการที่ดีความร่วมมือร่วมใจการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพและคุณธรรมจริยธรรมและสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 5 สมรรถนะ ได้แก่การคิดวิเคราะห์ความถูกต้องของงาน ความยืดหยุ่นผ่อนปรนการมองภาพองค์รวมและศิลปะการสื่อสารจูงใจแนวคิดเรื่องผู้ประกอบ

วิชาชีพบัญชีตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 และแนวคิดเรื่องคุณธรรมขั้นพื้นฐานของกระทรวงศึกษาธิการ 8 ประการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพนักงานบัญชี จำนวน 159 คน และหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 40 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะพนักงานบัญชีมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความร่วมแรงร่วมใจ คุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมาก การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับน้อยที่สุด สมรรถนะประจำกลุ่มงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ ความถูกต้องของงาน การมองภาพองค์รวม ศิลปะการสื่อสาร จูงใจอยู่ในระดับมาก ความยืดหยุ่นผ่อนปรนอยู่ในระดับปานกลาง และสมรรถนะเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านจรรยาบรรณและมาตรฐานผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีและหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงินที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานบัญชีพบว่า สมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน สังกัดการไฟฟ้าชั้น 1 สูงกว่าความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน สังกัดการไฟฟ้าชั้น 3 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สมรรถนะเชิงวิชาชีพตามความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน สูงกว่าความคิดเห็นของพนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) และการไฟฟ้าในสังกัด เพื่อเพิ่มสมรรถนะของพนักงานบัญชี ดังนี้ ควรจัดอบรม ทบทวน การปฏิบัติงาน หรือ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เฉพาะเรื่อง มอบหมายงาน หรือ หมุนเวียนงาน จัดชี้แจง ข้อดีของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง ให้โอกาสรางวัล หรือ จัดให้มีการแข่งขันเกี่ยวกับการเสนอความคิดเห็น ในงานหรือผลงาน และควรมี กระบวนการพัฒนา เพื่อเพิ่มสมรรถนะของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) อย่างต่อเนื่อง

เชาวณี นาโควงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษกับครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 621 คน และครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมในจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 629 คน ทั้ง 2 กลุ่ม ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ได้แก่ แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ มีค่าอำนาจ

จำแนกระหว่าง 0.28-0.81 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงสำรวจและการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Hotelling's T² ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้ (1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 97 ตัวบ่งชี้ (2) การวิเคราะห์ห้อยประกอบเชิงสำรวจสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอน ได้ 11 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการพัฒนาผู้เรียนด้านความรู้ความสามารถการจัดการเรียนรู้ ด้านจรรยาบรรณ ด้านการออกแบบ การเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาการศึกษาพิเศษ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการพัฒนาการสอน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.30-0.75 องค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ร้อยละ 63.12 (3) ครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูผู้สอนในโรงเรียนร่วมสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 10 องค์ประกอบยกเว้นด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน

อมร ทองประดิษฐ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของพนักงานเทศบาลสายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนามีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบพฤติกรรมสมรรถนะและศึกษาระดับการยอมรับแบบพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะรวมถึงศึกษาระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาลสายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นครทุกคน จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสำรวจระดับการยอมรับพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะและแบบประเมินระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาลสายงานนักบริหารซึ่งอ้างอิงจากกรอบสมรรถนะของนักพัฒนาข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่าแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะประกอบด้วยสมรรถนะหลัก Core competency ซึ่งมีจำนวน 6 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมองภาพองค์รวมการตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจริยธรรมความร่วมมือและภาวะผู้นำและสมรรถนะตามหน้าที่ Functional competency มีจำนวน 6 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การคิดวิเคราะห์การบริการที่ดีการพัฒนาศักยภาพคนการดำเนินการเชิงรุกความเข้าใจผู้อื่นและความมั่นใจในตนเองในภาพรวมของการยอมรับแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ พบว่า มีค่าการยอมรับเฉลี่ยร้อยละ 96.85 โดยทุกสมรรถนะย่อยได้รับการยอมรับมากกว่าร้อยละ 80 จึงถือว่าเป็นสมรรถนะที่นำไปใช้ได้จริงและจากการประเมินระดับสมรรถนะตามหน้าที่ที่มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดและมีความแตกต่าง

จากการประเมิน โดยผู้บังคับบัญชาจำนวน 9 สมรรถนะย่อยส่วนการประเมินระดับสมรรถนะของนักบริหารตั้งแต่ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายถึงนักบริหารงานเทศบาลระดับ 8 (รองปลัดเทศบาล) พบว่า ทั้งกลุ่มสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะย่อยอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเองกับผู้บังคับบัญชาประเมิน พบว่า มีความแตกต่างในการประเมินเพียง 1-2 สมรรถนะย่อยเท่านั้นซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าหากจะนำแบบประเมินสมรรถนะนี้ไปใช้จริงควรมีเครื่องมือ/ กระบวนการอื่นประกอบการประเมินเพื่อให้ได้ระดับสมรรถนะที่แท้จริงและเห็นพ้องกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินและในกรณีที่ต้องคัดกรองส่วนท้องถิ่นสนใจจะนำแบบประเมินสมรรถนะนี้ไปใช้ควรจะต้องพิจารณาก่อนว่าสมรรถนะที่พัฒนาจากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นหรือไม่

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 173-174) ศึกษาเรื่อง ศิลปะการให้บริการ ได้กล่าวไว้ว่าการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำซึ่งการบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคนและสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้านลักษณะของการบริการจะต้องกำหนดไว้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติโดยผู้บริหารหลักการให้บริการจะต้องคำนึงถึงสิ่งดังต่อไปนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการเพราะคุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการบริการจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วนเพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วการให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์
5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้านจะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ

จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายรวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

กนกพร สีดอกไม้ (2549) ศึกษาเรื่อง การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี (3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ข้าราชการ 97 คน ลูกจ้างประจำ 40 คน และพนักงานจ้าง 59 คน รวมทั้งสิ้น 196 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและการสัมภาษณ์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้จำแนกค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานเพื่อการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์และความแตกต่างของข้อมูลโดยใช้สถิติ F-test และ Chi-square ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการบริการที่ดีด้านความร่วมมือและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับปานกลางระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมาก (2) ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับสมรรถนะที่สำคัญ คือ บุคลากรยังขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานอาชีพบุคลากรยังขาดความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการให้บริการและยังขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน และขาดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน (3) แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่สำคัญ คือ ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอย่างสม่ำเสมอควรมีการศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการ ควรเพิ่มการสร้างขวัญและกำลังใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

เพลินใจ ศิริเจริญวัฒน์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ (1) ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะกับความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานศาลปกครองในส่วนกลาง จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานค่า t-test การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยอายุ และหน่วยงาน พบว่า ข้าราชการศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัย เพศระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่งระดับตำแหน่ง กลับพบว่า ข้าราชการศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อศึกษาเปรียบเทียบตามปัจจัย ประสบการณ์ในการฝึกอบรม พบว่า ข้าราชการศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน แต่เมื่อศึกษาเปรียบเทียบตามปัจจัยระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่า ข้าราชการศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 6 สรุปตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ

ชื่อผู้วิจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพ สมรส	ระดับ การศึกษา	ระยะเวลา ในการ ทำงาน
อุบลรัตน์ จันทร์เมือง(2555)	-	-	-	✓	✓
ยุพิน สุขเจริญและ ขวัญดาว กล้ารัตน์ (2557)	-	✓	-	-	✓
นฤมล ศรีสุวรรณ(2555)	✓	-	-	-	-
กมล พัทธินแก้ว (2555)	✓	✓	-	-	✓
เพลินใจ ศิริเจริญวัฒน์ (2549)	-	✓	-	-	-
ไพศาล น้ำทับทิม, จีระ ประทีป และปภาวดี มนตรีวัต (2557)	-	✓	✓	-	-

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างตามภารกิจ/ชั่วคราว จำนวน 70 คน ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี (องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยในนำแนวคิดของ สมรรถนะหลักใน ราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 หน้า 7) มาสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบ เลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน จำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก น้อย และ น้อยที่สุด ประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 1. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านการบริการที่ดี | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านการทำงานเป็นทีม | จำนวน 4 ข้อ |
| รวมทั้งหมด | จำนวน 20 ข้อ |

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | |
|------------|-------------|
| มากที่สุด | ให้ 4 คะแนน |
| มาก | ให้ 3 คะแนน |
| น้อย | ให้ 2 คะแนน |
| น้อยที่สุด | ให้ 1 คะแนน |

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะท้อน เป็นคำถามปลายเปิด (Open end) จำนวน 1 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ โดยนำแนวคิดสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 หน้า 7) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา การใช้ถ้อยคำสำนวน ความชัดเจนในข้อคำถาม ครอบคลุมเรื่อง ที่ศึกษาจากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

- 3.1 ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

- 3.2 นางสาววิภารัตน์ ช่อสัตย์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง
 3.3 นางรัตนา ปัทมาชัย หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลสะตอง

และนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of item objective congruence หรือ IOC) โดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำไปปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง พื้นที่ ข. จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงตรงหรือความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยภาพรวมเท่ากับ .981

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง สมาชิกสภา อบต. สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง สมาชิกสภา อบต. สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษาโดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถาม อย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน โดยใช้การประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่(Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (Compare means)

4. ข้อมูลข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency)

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	แปลผล
3.26-4.00	เห็นด้วยต่อสมรรถนะมากที่สุด
2.51-3.25	เห็นด้วยต่อสมรรถนะมาก
1.76-2.50	เห็นด้วยต่อสมรรถนะน้อย
1.00-1.75	เห็นด้วยต่อสมรรถนะน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

μ แทน ค่าเฉลี่ย

σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนประชากร

โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=70)	ร้อยละ
จำแนกตามเพศ		
ชาย	43	61.43
หญิง	27	38.57
จำแนกตามอายุ		
20-30 ปี	5	7.14
31-40 ปี	40	57.14
41-50 ปี	15	21.43
51 ปีขึ้นไป	10	14.29
จำแนกตามการศึกษา		
ประถมศึกษา	17	24.29
มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส.	35	50.00
ปริญญาตรี	16	22.85
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.86
จำแนกตามสถานภาพสมรส		
โสด	4	5.71
สมรส	62	88.57
หย่า	2	2.86
หม้าย	2	2.86
จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		
ไม่เกิน 5 ปี	36	51.43
6-10 ปี	26	37.14
11-15 ปี	2	2.86
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	6	8.57

จากตารางที่ 7 จากการศึกษาจำนวนและร้อยละของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.43 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.57 ตามลำดับ

ด้านอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.43 อยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 14.29 และน้อยที่สุดอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.14

ด้านการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.29 อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.85 และน้อยที่สุด อยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.86

ด้านสถานภาพสมรสนั้นส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 88.57 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 5.71 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย และหย่าซึ่งเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 2.86

ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรส่วนใหญ่อยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.43 รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.14 ช่วงตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.57 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.86

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน

ตารางที่ 8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านเห็นว่าการวางแผนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	65 (92.86)	5 (7.14)	-	-	3.92	0.26	มากที่สุด	2

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. ท่านเห็นว่าการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	60 (81.71)	10 (14.29)	-	-	3.86	0.35	มากที่สุด	3
3. ท่านเห็นว่าการประเมินการปฏิบัติงานและทำเพิ่มสะสมผลงานของตนเองเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	57 (81.43)	13 (18.57)	-	-	3.81	0.39	มากที่สุด	4
4. ท่านเห็นว่าการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	70 (100.00)	-	-	-	4.00	0.00	มากที่สุด	1
ภาพรวม	-	-	-	-	3.90	0.13	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเองด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.90$, $\sigma = 0.13$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า

ท่านเห็นว่าการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ มีระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ($\mu = 4.00$, $\sigma = 0.00$) รองลงมาคือท่านเห็นว่าการวางแผนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.26$) ท่านเห็นว่าการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.86$, $\sigma = 0.35$) และท่านเห็นว่าการประเมินการปฏิบัติงานและทำเพิ่มสะสมผลงานของตนเองเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอในด้านบริการที่ดี

ด้านการบริการที่ดี	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านเห็นว่าการจัดทำ ข้อมูลสารสนเทศให้กับ ประชาชนที่เป็นปัจจุบันเป็น สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ	22 (31.43)	32 (45.71)	10 (14.29)	6 (8.57)	3.00	0.90	มาก	3
2. ท่านเห็นว่าการ ดำเนินงานตามระบบ ในการให้บริการ แก่ประชาชนเป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ ประสบผลสำเร็จ	11 (15.71)	32 (45.71)	22 (31.43)	5 (7.14)	2.70	0.82	มาก	4
3. ท่านเห็นว่าการทำงาน แบบบูรณาการร่วมกับ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	19 (27.14)	51 (72.86)	-	-	3.27	0.44	มาก ที่สุด	2
4. ท่านเห็นว่าการให้บริการ ประชาชนอย่างเต็มใจ และกระตือรือร้น เป็นสมรรถนะใน การปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	59 (84.29)	11 (15.71)	-	-	3.84	0.36	มาก ที่สุด	1
ภาพรวม	-	-	-	-	3.20	0.21	มาก	-

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ด้านการบริการที่ดีโดยรวม
อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.21$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า

ท่านเห็นว่าการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น เป็นสมรรถนะ

ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ มีระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ($\mu = 3.84, \sigma = 0.21$) รองลงมาคือท่านเห็นว่าการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.27, \sigma = 0.44$) และอยู่ในระดับมากสองข้อ คือ ท่านเห็นว่าการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.00, \sigma = 0.90$) และท่านเห็นว่าการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 2.70, \sigma = 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตองด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านเห็นว่าการมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและถือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	39 (55.71)	7 (10.00)	24 (34.29)	-	3.21	0.93	มาก	2
2. ท่านเห็นว่าการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	18 (25.71)	39 (55.71)	13 (18.57)	-	3.07	0.66	มาก	3
3. ท่านเห็นว่าการใช้ศิลป์ สื่อสาร จูงใจผู้อื่นในการปฏิบัติงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	42 (60.00)	14 (20.00)	14 (20.00)	-	3.40	0.80	มากที่สุด	1

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการตั้งสม ความเชื่อขวัญในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ท่านเห็นว่า การมีวิสัยทัศน์ ในการปฏิบัติงานเป็น สมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ	14 (20.00)	30 (42.86)	26 (37.14)	-	2.83	0.74	มาก	4
ภาพรวม	-	-	-	-	3.12	0.40	มาก	-

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ด้านการตั้งสมความเชื่อขวัญในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.12$, $\sigma = 0.40$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเห็นว่าการใช้ศิลป์ สื่อสาร จูงใจ ผู้อื่นในการปฏิบัติงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ มีระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ($\mu = 3.40$, $\sigma = 0.80$) รองลงมา อยู่ในระดับมาก คือ ท่านเห็นว่าการมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและถือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.93$) ท่านเห็นว่าการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.66$) และท่านเห็นว่าการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 2.83$, $\sigma = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะ
ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง
ชอบธรรมและจริยธรรม

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านเห็นว่าการดูแลเอาใจ ใส่ในหน้าที่ของตนอย่าง สม่ำเสมอ เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	45 (64.29)	8 (11.43)	17 (24.29)	-	3.40	0.85	มาก ที่สุด	4
2. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อน ร่วมงาน เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	48 (68.57)	6 (8.57)	16 (22.86)	-	3.46	0.84	มาก ที่สุด	2
3. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงาน อย่างมีเหตุผลและมีหลักการ อยู่บนความถูกต้อง เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	43 (61.43)	16 (22.86)	11 (15.71)	-	3.46	0.76	มาก ที่สุด	1
4. ท่านเห็นว่าการมีกิริยา มารยาท วาจา สุภาพอ่อนโยน ในการปฏิบัติงาน เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	44 (62.86)	11 (15.71)	15 (21.43)	-	3.41	0.82	มาก ที่สุด	3
ภาพรวม	-	-	-	-	3.43	0.40	มาก ที่สุด	-

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ด้านการยึดมั่นใน
ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.40$) เมื่อจำแนก

เป็นรายชื่อพบว่า

ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 1 เท่ากันสองข้อคือ ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.46, \sigma = 0.84$) และท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลและมีหลักการอยู่บนความถูกต้อง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.46, \sigma = 0.76$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกันคือ ท่านเห็นว่าการมีกิริยา มารยาท วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.41, \sigma = 0.82$) และท่านเห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอ เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.40, \sigma = 0.85$) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความเห็น				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านเห็นว่าการช่วยเหลือสนับสนุนและร่วมแก้ไขปัญหา เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	45 (64.29)	20 (28.57)	5 (7.14)	-	3.57	0.62	มากที่สุด	1
2. ท่านเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	30 (42.86)	40 (57.14)	-	-	3.42	0.49	มากที่สุด	2
3. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	15 (21.43)	15 (21.43)	40 (57.14)	-	2.64	0.81	มากที่สุด	4

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความเห็น				μ	σ	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ท่านเห็นว่า การสร้างบรรยากาศ ในการปฏิบัติงานที่เป็น กันเอง เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	38 (54.29)	23 (32.85)	9 (12.86)	-	3.41	0.71	มาก ที่สุด	3
ภาพรวม	-	-	-	-	3.26	0.27	มาก ที่สุด	-

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.26$, $\sigma = 0.27$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า

ท่านเห็นว่าการช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมแก้ไขปัญหา เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ มีระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ($\mu = 3.57$, $\sigma = 0.62$) รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.42$, $\sigma = 0.49$) ท่านเห็นว่าการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเอง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.71$) และอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมาก คือท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ($\mu = 2.64$, $\sigma = 0.81$)

ตารางที่ 13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนตำบลสะตอ โดยรวม

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร	N = 70		ระดับ	อันดับ
	μ	σ		
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.90	0.13	มากที่สุด	1
การบริการที่ดี	3.20	0.21	มาก	4
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.12	0.40	มาก	5
การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	3.43	0.40	มากที่สุด	2
การทำงานเป็นทีม	3.26	0.27	มากที่สุด	3
ภาพรวม	3.38	0.13	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 3.38, \sigma = 0.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นอันดับ 1 มีระดับมากที่สุด ($\mu = 3.90, \sigma = 0.13$) รองลงมาคือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\mu = 3.43, \sigma = 0.40$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu = 3.26, \sigma = 0.27$) และอยู่ในระดับมากอีกสองด้านคือ ด้านการบริการที่ดี ($\mu = 3.20, \sigma = 0.21$) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\mu = 3.12, \sigma = 0.40$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาสมรรถนะตนเองของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร	เพศ					
	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ
	μ	σ		μ	σ	
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.88	0.14	มากที่สุด	3.74	0.18	มากที่สุด
ด้านการบริการที่ดี	3.30	0.16	มากที่สุด	3.05	0.19	มาก
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.07	0.33	มาก	3.22	0.48	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.62	0.36	มากที่สุด	3.13	0.26	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.38	0.21	มากที่สุด	3.07	0.23	มาก
ภาพรวม	3.45	0.10	มากที่สุด	3.24	0.11	มาก

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเองโดยรวมมากกว่า บุคลากรที่เป็นเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน เพศชาย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มากกว่า เพศหญิงด้าน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
 สะตอน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อ สมรรถนะของ บุคลากร	อายุ											
	20-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
ด้านการมุ่ง ผลสัมฤทธิ์	3.90	0.14	มากที่สุด	3.88	0.14	มากที่สุด	3.92	0.12	มากที่สุด	3.45	0.39	มากที่สุด
ด้านการบริการ ที่ดี	3.25	0.00	มากที่สุด	3.31	0.16	มากที่สุด	3.15	0.13	มากที่สุด	2.85	0.13	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	2.85	0.42	มากที่สุด	3.13	0.33	มากที่สุด	3.00	0.47	มากที่สุด	3.45	0.09	มากที่สุด
ด้านการยึดมั่น ในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม	3.25	0.00	มากที่สุด	3.64	0.37	มากที่สุด	3.17	0.24	มากที่สุด	3.10	0.32	มากที่สุด
ด้านการทำงาน เป็นทีม	3.50	0.00	มากที่สุด	3.35	0.22	มากที่สุด	2.97	0.27	มากที่สุด	3.25	0.00	มากที่สุด
ภาพรวม	3.35	0.08	มากที่สุด	3.46	0.09	มากที่สุด	3.24	0.10	มากที่สุด	3.22	0.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการบริการที่ดี และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ
2. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ
4. ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะช่วงอายุอื่น ๆ

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
สะตอน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความคิดเห็น ต่อสมรรถนะ ของบุคลากร	สถานภาพสมรส											
	โสด		ระดับ	สมรส		ระดับ	หย่า		ระดับ	หม้าย		ระดับ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.94	0.13	มากที่สุด	3.89	0.13	มากที่สุด	3.50	0.35	มากที่สุด	3.50	0.35	มากที่สุด
การบริการที่ดี	3.25	0.00	มาก	3.23	0.19	มาก	2.75	0.00	มาก	2.75	0.00	มาก
การตั้งสมความ เชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2.75	0.41	มาก	3.13	0.39	มาก	3.09	0.00	มาก	3.00	0.00	มาก
การยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรม และ จริยธรรม	3.25	0.00	มาก	3.46	0.41	มากที่สุด	3.00	0.00	มาก	3.50	0.71	มากที่สุด
การทำงาน เป็นทีม	3.50	0.00	มากที่สุด	3.25	0.28	มาก	3.25	0.00	มาก	3.25	0.00	มาก
ภาพรวม	3.34	0.09	มากที่สุด	3.39	0.14	มากที่สุด	3.15	0.07	มาก	3.20	0.07	มาก

จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบล
สะตอน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าในภาพรวมบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็น
ต่อสมรรถนะตนเองมากกว่าสถานภาพอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณา
รายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากร
ที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพอื่น ๆ
2. ด้านการตั้งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส
มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพอื่น ๆ
3. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพ
หม้าย มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพอื่น ๆ

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
 สะตอน จำแนกตามการศึกษา

ความคิดเห็น ต่อสมรรถนะ ของบุคลากร	ระดับการศึกษา											
	ประถมศึกษา		ระดับ	มัธยมศึกษา/ ปวช./ปวส.		ระดับ	ปริญญาตรี		ระดับ	สูงกว่า ปริญญาตรี		ระดับ
	μ	σ		μ	σ		μ	σ		μ	σ	
การมุ่ง ผลสัมฤทธิ์	3.65	0.13	มากที่สุด	3.89	0.14	มากที่สุด	3.94	0.11	มากที่สุด	4.00	0.00	มากที่สุด
การบริการที่ดี	3.24	0.12	มาก	3.23	0.11	มาก	2.97	0.15	มาก	2.75	0.00	มาก
การสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	2.83	0.31	มาก	3.17	0.37	มาก	3.09	0.52	มาก	3.75	0.00	มากที่สุด
การยึดมั่น ในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม	3.10	0.23	มาก	3.64	0.40	มากที่สุด	3.13	0.22	มาก	3.50	0.71	มาก
การทำงาน เป็นทีม	3.31	0.00	มากที่สุด	3.18	0.32	มาก	3.20	0.10	มาก	3.25	0.00	มาก
ภาพรวม	3.23	0.10	มาก	3.42	0.13	มากที่สุด	3.27	0.10	มากที่สุด	3.45	0.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะองค์การบริหารส่วนตำบล
 สะตอน จำแนกตามการศึกษา พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับ
 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับการศึกษาอื่น ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ
 มากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มี
 การศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ
2. ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษา
 ประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ
3. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษา
 มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
สะตอน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ความคิดเห็น ต่อสมรรถนะ ของบุคลากร	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร											
	ต่ำกว่า 5 ปี			6-10 ปี			11-15 ปี			15 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.88	0.13	มากที่สุด	3.76	0.14	มากที่สุด	4.00	0.00	มากที่สุด	3.42	0.26	มากที่สุด
การบริการที่ดี	3.31	0.17	มากที่สุด	3.06	0.12	มาก	3.00	0.00	มาก	2.75	0.00	มาก
การสั่งสม ความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	3.02	0.32	มาก	3.02	0.44	มาก	3.75	0.25	มากที่สุด	3.54	0.25	มากที่สุด
การยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	3.63	0.38	มากที่สุด	3.13	0.29	มาก	3.00	0.00	มาก	3.17	0.41	มาก
การทำงานเป็นทีม	3.46	0.09	มากที่สุด	2.89	0.23	มาก	3.25	0.00	มาก	3.25	0.00	มาก
ภาพรวม	3.46	0.10	มากที่สุด	3.17	0.12	มาก	3.40	0.05	มากที่สุด	3.23	0.10	มาก

จากตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าสถานภาพอื่นๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ช่วงอื่น ๆ
2. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11-15 ปี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระยะเวลาอื่น ๆ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

ตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	
1. ควรวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียว และเปิดโอกาสกว้างในการแสดงความคิดเห็น	2
2. มีการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน และตรงตามวัตถุประสงค์	4
3. ปฏิบัติงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	6
ด้านการบริการที่ดี	
1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	10
2. มีความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการตามหลักธรรมาภิบาล	5
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	
1. ส่งเสริมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการอบรมพัฒนาความรู้อยู่เสมอในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ	1
2. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความสัมพันธ์ทางสังคม ทักษะคิด และจิตสำนึกภายใน	2
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	
1. ปลุกจิตสำนึก จัดการอบรมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร	3
2. มีกระบวนการตรวจสอบการทำงานขององค์กร เพื่อกระตุ้นการทำงาน	1
ด้านการทำงานเป็นทีม	
1. มีการประชุมในระดับพนักงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน	7
2. มีความจริงใจ ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานเป็นทีมเพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน	6

จากตารางที่ 19 ข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน พบว่า

ด้านการบริการที่ดี ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นธรรมชาติต่อผู้รับบริการตามหลักธรรมมาภิบาล

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียว และเปิดโอกาสกว้างในการแสดงความคิดเห็น มีการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน และตรงตามวัตถุประสงค์ และปฏิบัติงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านการทำงานเป็นทีม มีการประชุมในระดับพนักงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน และมีความจริงใจ ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานเป็นทีมเพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และมีกระบวนการตรวจสอบการทำงาน ขององค์กร เพื่อกระตุ้นการทำงาน

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งเสริมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการอบรมพัฒนาความรู้อยู่เสมอในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความสัมพันธภาพทางสังคม ทักษะคติ และจิตสำนึกภายใน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสายดาว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา ข้าราชการพนักงาน และลูกจ้างตามภารกิจ/ชั่วคราว จำนวน 70 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare mean) ซึ่งผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. มีสถานภาพสมรส มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ปี

2. ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และอยู่ในระดับมากอีกสองด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเห็นว่าการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้นเอาใจใส่ในงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าการวางแผนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ท่านเห็นว่าการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และ ท่านเห็นว่าการประเมินการปฏิบัติงานและทำแฟ้มสะสม

ผลงานของตนเอง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตามลำดับ

2.2 ด้านการบริการที่ดี พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ ด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเห็นว่าการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจ และกระตือรือร้น เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ท่านเห็นว่าการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และ ท่านเห็นว่าการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตามลำดับ

2.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเองด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเห็นว่าการใช้ศิลป์ สื่อสาร ชูใจ ผู้อื่นในการปฏิบัติงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ท่านเห็นว่าการมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและถือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ท่านเห็นว่าการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และ ท่านเห็นว่าการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตามลำดับ

2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเองด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลและมีหลักการอยู่บนความถูกต้อง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ รองลงมาคือ ท่านเห็นว่าการมีกิริยา มารยาท วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และ ท่านเห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอ เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตามลำดับ

2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ท่านเห็นว่าการช่วยเหลือสนับสนุนและร่วมแก้ไขปัญหา เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือท่านเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ท่านเห็นว่าการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเอง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และข้อที่มีสมรรถนะน้อยที่สุด คือ ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงาน

ด้วยความจริงใจต่อกันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า

3.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ที่เป็นเพศชาย มีความเห็นต่อสมรรถนะ มากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

3.2 อายุ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอนที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ

3.3 สถานภาพสมรส ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอน ที่มีสถานภาพสมรสมีความเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพอื่น ๆ

3.4 ระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นต่อสมรรถนะ มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิกการศึกษาอื่น ๆ

3.5 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอนที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีความเห็นต่อสมรรถนะ มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ในช่วงอื่น ๆ

4. ข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน โดยสรุป มีดังนี้

จากการศึกษาพบว่าประชากรที่ศึกษา มีข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน มีความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามในหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

ด้านการการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียว และเปิดโอกาสกว้างในการแสดงความคิดเห็น ควรมีการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน และตรงตามวัตถุประสงค์ และควรปฏิบัติงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านการบริการที่ดี ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และควรมีความเป็นธรรมต่อผู้รับบริการตามหลักธรรมาภิบาล

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ควรส่งเสริมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ได้รับการอบรมพัฒนาความรู้อยู่เสมอในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความสัมพันธ์ทางสังคม ทักษะคติ และจิตสำนึกภายใน

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ควรปลูกจิตสำนึก จัดการอบรมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และควรมีกระบวนการตรวจสอบการทำงาน ขององค์กร เพื่อกระตุ้นการทำงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการประชุมในระดับพนักงาน เพื่อให้เกิดความสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน และควรมีความจริงใจ ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานเป็นทีม เพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

จากผลการศึกษาความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดแต่ละด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง ทุกคนล้วนมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ตลอดจนรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยาก ทำทายเป็นอย่างมากอีกด้วย และสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชญานิษฐ์ แสงทิพย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับ มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัตยญา เคนาภูมิ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสมรรถนะการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับ สูงมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญใจ ศิริเจริญวัฒน์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการบริการที่ดี พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตองมีความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ดีมีรายละเอียดดังนี้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงไร แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการก็อาจจะไร้ค่าทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลให้การบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลัยพร แยมสวน (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สีดอกไม้ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอมีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญในอาชีพ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ชญาณิชฐ์ แสงทิพย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับ มาก สอดคล้องกับ สัญญา เคนาภูมิ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีสมรรถนะการทำงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร สีดอกไม้ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

มีการประพาดิคนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมมีหลักการและเหตุผลอยู่บนความถูกต้อง มีกิริยา วาจาสุภาพ ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นย่อมจะต้องเกิดขึ้นอยู่กับความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ชญานิชฐ์ แสงทิพย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัด ร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ สัญญา เคนาภูมิ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสมรรถนะ การทำงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับสูงมาก ไม่สอดคล้อง กับพัชรินทร์ ทานนท์ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะพนักงานบัญชีของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) พบว่า สมรรถนะพนักงานบัญชี มีสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะด้านการ ทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคน ในกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน ทุกคนต่างสนับสนุน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว สอดคล้องกับกับ ผลการศึกษาของ ชญานิชฐ์ แสงทิพย์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น- มหาสารคาม-กาฬสินธุ์ ด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ สัญญา เคนาภูมิ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีสมรรถนะการทำงานด้านการทำงาน เป็นทีม อยู่ในระดับสูงมาก ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กนกพร สีดอกไม้ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับ ปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า

2.1 เพศ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ที่เป็นเพศ ชาย มีความเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา

ของนฤมล ศรีสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพลินใจ ศรีเจริญวัฒน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร พบว่า ข้าราชการ ศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนก ตาม ปัจจัย เพศ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บุคลากรเพศชายที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบริหารส่วนตำบลสะตอส่วนมากจะปฏิบัติงาน ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยที่หน่วยงานรับผิดชอบ จึงทำให้มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่า เนื่องจากเป็นภารกิจที่ต้องช่วยเหลือ บรรเทา ป้องกัน แก่ประชาชนในพื้นที่

2.2 อายุ ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี มีความเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ นฤมล ศรีสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของ บุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และหน่วยงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันแต่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพลินใจ ศรีเจริญวัฒน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร พบว่า ข้าราชการ ศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนก ตาม ปัจจัย อายุและหน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ที่ปฏิบัติงาน อยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอเป็นช่วงอายุที่มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสภาวะ หลาย ๆ อย่าง เช่น ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น

2.3 สถานภาพสมรส ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล สะตอ ที่มีสถานภาพสมรสมีความเห็นต่อสมรรถนะมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะบุคลากรผู้ที่สมรสแล้วต้องการความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของครอบครัวซึ่งรวมไปถึง ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน จึงมีผลทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความรับผิดชอบ และเห็นคุณค่างานมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพอื่น ๆ

2.4 ระดับการศึกษา ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นต่อสมรรถนะ มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาอื่น ๆ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล ศรีสุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่องความคิดเห็น ที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาส ราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ และหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักปัจจุบันในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เพ็ญใจ ศิริเจริญวัฒน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะ มาใช้ในองค์กร พบว่า ข้าราชการศาลปกครองมีความคิดเห็นต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ใน องค์กรไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม ปัจจัย เพศ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการรับสมัครงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน ได้กำหนดคุณสมบัติส่วนบุคคลไว้ และระบุน้ำที่ต้องปฏิบัติในการทำงานจึงทำให้บุคลากร ที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเนื่องจากเป็นวิชาชีพของตน มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่องค์กรต้องการ

2.5 ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ในภาพรวมพบว่า บุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลสะตอนที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี มีความเห็นต่อสมรรถนะมากกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ในช่วงอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกลุ่มนี้ มีความพยายามที่จะให้องค์กรมองเห็นศักยภาพของตน เนื่องจากหากเป็นผู้บริหารหรือสมาชิก สภาตำบลก็อาจจะได้รับการเลือกจากประชาชนอีก และหากเป็นพนักงานก็อาจจะได้รับ การพิจารณาตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้นในการประเมินผลงาน และหากเป็นพนักงาน ข้าง ก็อาจได้รับการต่อสัญญาจ้างต่อไปในอีกปีงบประมาณต่อไปซึ่งอาจสรุปได้ว่าเพื่อ การเจริญก้าวหน้าของตนและเพื่อค่าตอบแทนของตน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นอันดับ หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับดังนั้นผู้วิจัยกำหนดข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่าด้านสิ่งแวดล้อมเชิงวิชาชีพ บุคลากรมีความเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ผู้เป้าหมายในการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและบุคลากรมีความสามารถตามงานสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติ และองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนางานในสาขาวิชาชีพของตนเพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น
2. จากผลการศึกษาพบว่าด้านการบริการที่ดี บุคลากรมีความเห็นเป็นอันดับที่ 4 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาทักษะการให้บริการแก่บุคลากร โดยจัดโครงการการสร้างหัวใจรักการบริการแก่บุคลากรท้องถิ่น เป็นต้น
3. จากผลการศึกษาพบว่าด้านการทำงานเป็นทีม บุคลากรมีความเห็นเป็นอันดับที่ 3 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเอง และการทำงานเป็นทีม โดยจัดโครงการอบรมการสร้างทีมงานเข้มแข็ง เป็นต้น
4. จากผลการศึกษาพบว่าด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม บุคลากรมีความเห็นเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรยึดมั่นหลักความชอบธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน โดยจัดโครงการบุคลากรดีเด่นด้านคุณธรรมและจริยธรรม เป็นต้น
5. จากผลการศึกษาพบว่าด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรมีความเห็นเป็นอันดับที่ 1 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนการนำระบบการประเมินการปฏิบัติงานและทำแฟ้มสะสมผลงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาศมรณะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อสมรณะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป เพื่อนำแนวทางที่เหมาะสมในสมรณะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรณะการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทราบปัญหาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดความพอใจแก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

- กมลพัชร หินแก้ว. (2555). สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กนกพร สีดอกไม้. (2549). การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต, แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัตติยา ภัทรพรพันธ์. (2551). การศึกษากระบวนการควบคุมภายในตามมาตรฐานการบริหารองค์การบริการพยาบาลและการผูกกรรม์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เขมิกา ดารา. (2553). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2555). กรุงเทพฯ: การกิจการเผยแพร่และสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จินตนา บุญงการ. (2545). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมแมตพรีนติ้ง.
- จูล ใหม่คามิ. (2555). สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 9(3), 21-29.
- ชญานิษฐ์ แสงทิพย์. (2556). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในกลุ่มจังหวัดร้อยเอ็ด-ขอนแก่น-มหาสารคาม-กาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ชนกันที่ วงศ์ลา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความสามารถของตนเองกับการพัฒนาตนเอง* ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชมกร แสงเพลิง. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตเทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชยุต ยนจอหอ. (2554). *สมรรถนะของข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชาวนี นาโควงศ์. (2551). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). *การบริการธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดวงเพ็ญ ทுகหิต. (2550). *การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวัดว่ามาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติ*. ใน *เอกสารประกอบการเรียนการสอนของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทวิศักดิ์ จันทวีดิ. (2551). *สมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลกุคสิม อำเภอเขาวงจังหวัดกาฬสินธุ์*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)*. ใน *รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ทองสว่าง. (2549). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไอเอส พรินส์เฮาส์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2543). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- ธีรพจน์ ฐิริโสภณ. (2549). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ใช่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นฤมล ศรีสุวรรณ. (2555). *ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*. นราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.
- ประกายเพชร ไกรฤกษ์. (2550). *การศึกษาความคิดเห็นของครูและผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดลำพูน เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารการศึกษิตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์: มุ่งสู่ออนาคต*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- ประสาร ฤทธิมนตรี. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานไปรษณีย์ต่อการแปรรูปกิจการไปรษณีย์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏธนบุรี
- พยอม วงศ์สารศรี. (2538). *องค์การและการจัดการองค์การ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พัชรินทร์ ทานนท์. (2552). *การประเมินพนักงานบัญชีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ (พิษณุโลก) ตามเกณฑ์มาตรฐานยุทธศาสตร์การพัฒนานุคลากรภาครัฐ*. การค้นคว้าแบบอิสระบัณฑิต, สาขาวิชาการบัญชี, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิภพ วังเงิน. (2545). *จริยธรรมวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พิสมัย ปโชติการ. (2538). *การบริการส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ: เอชเอ็นกรุ๊ป.
- เพลินใจ ศิริเจริญวัฒน์. (2549). *ความคิดเห็นของข้าราชการศาลปกครองที่มีต่อการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพศาล น้ำทับทิม, จีระ ประทีป และปภาวดี มนตรีวัต. (2557). *สมรรถนะของกำลังพลในกองบิน 56*. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 12(2), 91-104.

- ภัทรลิตา บัวระภา. (2550). *ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางเพศของวัยรุ่น ในระหว่างศึกษาระดับศึกษา นักศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 จังหวัดเลย. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.*
- เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ. (2547). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.*
- ยุพิน สุขเจริญ และขวัญดาว กล่ำรัตน์. (2557). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานตาม สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล จังหวัดนครปฐม. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2(2), 14-26.*
- รัชณี เกิดดี. (2553). *ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2532). *ปทานุกรมสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.*
- เลิศชัย สกลเสาวภาคย์. (2550). *สมรรถนะของข้าราชการกรมที่ดินส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วิไลภรณ์ แยมสวน. (2552). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนามูลากร ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลสุโขทัย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรดิตถ์.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญ์ ลักษิตานนท์. (2546). *การบริหาร การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2550). *การจัดการพฤติกรรมระหว่างองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.*
- ศุภรัชต์ โชติกาญจน์. (2545). *การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนา ข้าราชการพลเรือน.*

- สงวน คำรศ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สมเกียรติ กาทองทุ่ง และรุ่งระวี สมะวรรณนะ (2557). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของอาจารย์พลศึกษาในสถาบันการพลศึกษาเพื่อขับเคลื่อนสู่ประชาคมอาเซียน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร .(2550). *ศิลปะการให้บริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2546). *ลักษณะของทีมงานที่ดี หลักการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2557). *ประเทศไทยอาเซียน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mfa.go.th/asean/th/other>
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. (2540). *หลักการมีคุณธรรมจริยธรรม การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรม*. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 19(56), 601.
- ศุภัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency based learning*. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุเมธ แสงนิมนวล. (2543). *แนวทางตัวอย่างการพูดในโอกาสต่าง ๆ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บুকแบงก์.
- เสน่ห์ จุ้ยไธ้. (2548). *พจนานุกรมสมรรถนะ (Competency dictionary)*. กรุงเทพฯ: บริษัท ขนส่ง จำกัด (มหาชน).
- องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน. (2558). *แผนพัฒนาสามปีตำบลสะตอน 2559-2561*. จันทบุรี: สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน.
- อมร ทองประดิษฐ์. (2550). *สมรรถนะของพนักงานเทศบาลสายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรุณ รักธรรม. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.
จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16, 57-72.

อุบลรัตน์ จันทร์เมือง. (2555). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง.
วารสารประชาสัมพันธ์ วิทยาลัยการอาชีพวังสะพุง, 9(3), 51-61.

อังศนา กาญจนภักย์. (2550). ความคิดเห็นต่อประชาธิปไตยของนักเรียน โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย.
การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Good, C. V. (1959). *Dictionary of education* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill Book Company.

Kolasa, B. J. (1969). *Introduction to behavioral science for business*. New York:
John Wiley & Son.

Thomas, J. Z. (1959). *Dictionary of social science*. Washington D.C.: Public Affair Press.

William, R. (1971). *Patial theories from the 25 year reasearch programe on directive factor in
Believer and social action*. New York: McGraw Hill.

Webster, P. J. (1999). Coupled ocean-atmosphere dynamics in the Indian Ocean during 1997-
1998. *Nature*, 401, 356-360.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่องความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษางานนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญา
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการจัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็น
ต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น
ต่อสมรรถนะของบุคลากร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลา
ในการทำงาน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
สะตอง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ สำหรับการตอบ
แบบสอบถามครั้งนี้
คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย
 - 1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
 - 1.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะตนเองของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
2. โปรดตอบแบบสอบถามครบทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการสร้างแนวทางในสมรรถนะของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง
3. คำตอบของท่าน คือความลับ ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อแปรผลทางสถิติเท่านั้น จะไม่กระทบต่อการดำเนินชีวิต หรือการทำงานของท่านแต่อย่างใด

จำเอกศักดิ์ดา เรือนฤทธิ์

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

เรื่องความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอน
อำเภอสตยดาว จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยใช้เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความหรือตัวเลข ที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ (Sex)

 (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ (Age)

 (1) 20-30 ปี (2) 31-40 ปี (3) 41-50 ปี (4) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา (Educ)

 (1) ประถมศึกษา (2) มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. (3) ปริญญาตรี (4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส (Marital status)

 (1) โสด (2) สมรส (3) หย่า (4) หม้าย

5. ระยะเวลาในการทำงาน (Experience)

 (1) ต่ำกว่า และ 5 ปี (2) 6-10 ปี (3) 11-15 ปี (4) ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง คำถามนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง ว่าอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน ที่เกิดขึ้นจริงเพียงข้อละ 1 แห่งเท่านั้น โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ข้อ	สมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์					
A1	ท่านเห็นว่า การวางแผนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
A2	ท่านเห็นว่า การนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงานเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
A3	ท่านเห็นว่า การประเมินการปฏิบัติงาน และทำเพิ่มสะสมผลงานของตนเองเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
A4	ท่านเห็นว่า การทำงานอย่างมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				

ข้อ	สมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านการบริการที่ดี					
B1	ท่านเห็นว่าการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
B2	ท่านเห็นว่าการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
B3	ท่านเห็นว่าการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
B4	ท่านเห็นว่าการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้นเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ					
C1	ท่านเห็นว่าการมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและถือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
C2	ท่านเห็นว่าการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				

ข้อ	สมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
C3	ท่านเห็นว่าการใช้ศิลปะ สื่อสาร จูงใจ ผู้อื่น ในการปฏิบัติงานเป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
C4	ท่านเห็นว่าการมีวิสัยทัศน์ ในการปฏิบัติงานเป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม					
D1	ท่านเห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่ ของตนอย่างสม่ำเสมอ เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
D2	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง ที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				
D3	ท่านเห็นว่ากาปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล และมีหลักการอยู่บนความถูกต้อง เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ				
D4	ท่านเห็นว่าการมีกิริยา มารยาท วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน เป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ				
5. ด้านการทำงานเป็นทีม					
E1	ท่านเห็นว่าความช่วยเหลือ สนับสนุน และร่วมแก้ไขปัญหา เป็นสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ				

ข้อ	สมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะ			
		มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
E2	ท่านเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ				
E3	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกันเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ				
E4	ท่านเห็นว่าการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเองเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ				

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อสมรรถนะของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูล

ภาคผนวก ข
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม
ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอง อำเภอสายดาว จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สรุป		
		1	2	3	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์							
1.	ท่านเห็นว่าการวางแผนเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านเห็นว่าการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้ในหน่วยงานเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านเห็นว่าการประเมินการปฏิบัติงานและทำเพิ่มสะสมผลงานของตนเองเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านเห็นว่าการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้น เอาใจใส่ในงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สรุป		
		1	2	3	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
2. ด้านการบริการที่ดี							
1.	ท่านเห็นว่าการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบันเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านเห็นว่าการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.	ท่านเห็นว่าการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านเห็นว่าการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สรุป		
		1	2	3	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3. ด้านการสังสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ							
1.	ท่านเห็นว่าการมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและถือปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านเห็นว่าการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านเห็นว่าการใช้ศิลปะสื่อสารจูงใจผู้อื่นในการปฏิบัติงานเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านเห็นว่าการมีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม							
1.	ท่านเห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่ของตนอย่างสม่ำเสมอเป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สรุป		
		1	2	3	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
2.	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
3.	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผลและมีหลักการอยู่บนความถูกต้อง เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านเห็นว่าการมีกิริยา มารยาท วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. ด้านการทำงานเป็นทีม							
1.	ท่านเห็นว่าการช่วยเหลือสนับสนุนและร่วมแก้ไขปัญหาคือ เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านเห็นว่าการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สรุป		
		1	2	3	รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
3.	ท่านเห็นว่าการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกันเป็น การพัฒนาสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ท่านเห็นว่าการสร้างบรรยากาศ ในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเอง เป็นการพัฒนาสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานให้ประสบ ผลสำเร็จ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)

Reliability statistics

Cronbach's alpha	Cronbach's alpha based on standardized items	N of items
.981	.982	20

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0