

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น
ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

A STUDY ON EFFICIENCY IN OPERATIONS OF THE LOCAL
GOVERNMENT OFFICERS AT CHOMTONG DISTRICT,
CHIANGMAI PROVINCE



สิรินภา ทาระนัด

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

พ.ศ. 2561

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย

สิรินภา ทาระนัด

สาขาวิชา

การบริหารธุรกิจ

กลุ่มวิชา

การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวี ก่อมรงเจริญ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
กลุ่มวิชาการจัดการ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัย : สิริรญา ทาระนัด

สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

: อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพ ในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ สมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ ที่คาดว่าจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (3) เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของข้าราชการส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 156 ราย สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 -10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท สังกัดสำนักปลัด ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ มีระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลัก มากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu = 4.21, \sigma = 0.46$) มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ มากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 3.74, \sigma = 0.45$) และด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.74, \sigma = 0.39$) มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว ($\mu = 3.98, \sigma = 0.41$)

ด้านปัจจัยความสัมพันธ์ภายในที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) นั้นเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความรับผิดชอบ (X_{17}) เท่ากับ 0.448 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Stepwise พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีค่า β เท่ากับ 0.254, 0.215, 0.190, 0.185, 0.171 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้งห้าสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 40.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสามด้าน คือ ด้านสมรรถนะหลัก พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ร้อยละ 46.4 ด้านปัจจัยจูงใจ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ร้อยละ 60.0 ด้านประสิทธิภาพ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ร้อยละ 29.3

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, สมรรถนะหลัก, ข้าราชการส่วนท้องถิ่น, การปฏิบัติงาน

The Title : A Study on Efficiency in Operations of the Local Government
Officers at Chomtong District, Chiang Mai Province

The Author : Sirinapa Taranut

Program : Business Administration

Independent Study Advisor

: Assistant Professor Dr. Kamolthip Kamjai

Chairman

ABSTRACT

The objectives of this independent study were 1) to explore the opinion levels on operational core competencies, motivation factors and efficiencies of the local government officers at Chomtong district, Chiang Mai province, 2) to examine the correlation between the demographic factors and the core competencies and motivation factors expected to influence job efficiencies of the officers, and 3) to investigate job performance problems of the officers in the study area. The questionnaire was used as the instrument to collect data from 156 officers. The data were analyzed using descriptive statistics. The hypothesis testing was conducted through the Stepwise Multiple Regression.

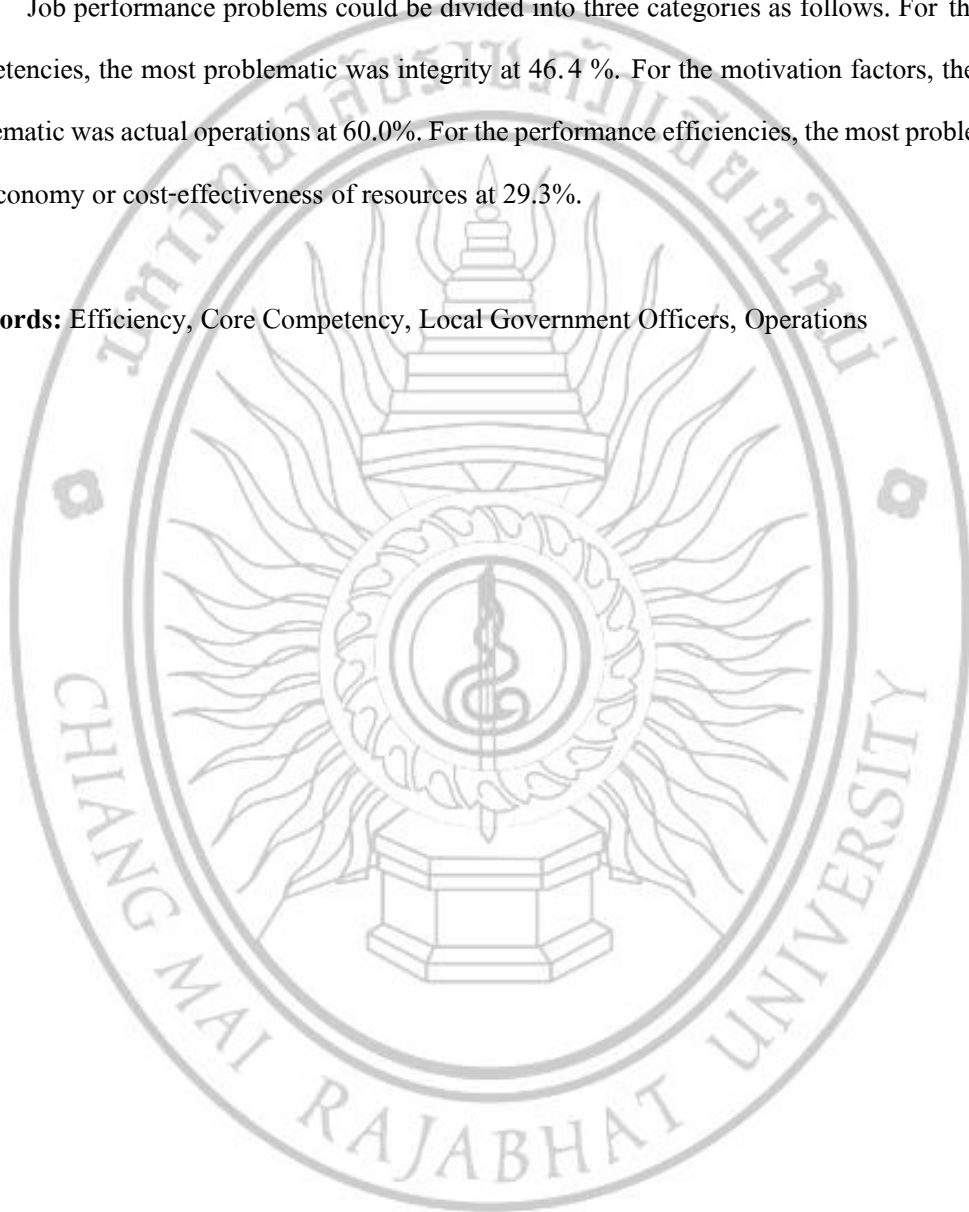
The study findings reveal that most participants were females, aged between 36 and 40 years, whose educational background was at the undergraduate level with working experience from six to ten years and an average income between 20,001 and 25,000 baht. Most worked in the academic line under the deputy municipal office. The opinions on core competencies were highest on teamwork ($\mu = 4.21, \sigma = 0.46$). The opinions on motivation factors were highest on job progress ($\mu = 3.74, \sigma = 0.45$) and job accomplishment ($\mu = 3.74, \sigma = 0.39$). The opinions on operational efficiency were highest on speedy operations ($\mu = 3.98, \sigma = 0.41$).

The internal relationship with the highest correlation coefficient in operation (Y) was the correlation of the responsibility variable (x_{17}) at 0.448. When the data were analyzed by

Stepwise Multiple Regression, it is found that responsibility, excellent service, integrity, advancement and achievement factors positively affected the performance of the officers with β being equal to 0.254, 0.215, 0.190, 0.185, and 0.171 respectively. All the variables could predict the performance efficiencies of officers at 40.0 percent with a statistical significance level of 0.05.

Job performance problems could be divided into three categories as follows. For the core competencies, the most problematic was integrity at 46.4 %. For the motivation factors, the most problematic was actual operations at 60.0%. For the performance efficiencies, the most problematic was economy or cost-effectiveness of resources at 29.3%.

Keywords: Efficiency, Core Competency, Local Government Officers, Operations



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเป็นอย่างดีด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก ที่ได้ให้คำปรึกษาพร้อมทั้งแนะแนวทาง ในการดำเนินงานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ให้ความรู้ และประสบการณ์ที่ดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวิ กลุ่มอมรเจริณุ ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำตรวจสอบและแก้ไขเค้าโครงร่างการค้นคว้าอิสระและขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ คุณธีรศักดิ์ โฆษณคุณวุฒิ ปลัดเทศบาลตำบลบ้านหลวง และเจ้าสิบตำรวจสิงห์แก้ว สุขเกษม ปลัดเทศบาลจอมทอง ที่กรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบ เครื่องมือ ตลอดจนให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย รวมถึงบุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่อนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน รวมถึงข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่าน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอ่ยนาม ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ประโยชน์อันพึงได้จากการศึกษาในครั้งนี้เป็นกตเวทิตาแด่บิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนผู้เขียนหนังสือและบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถทำให้วิจัยนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี และเป็นตัวอย่างการศึกษาสำหรับผู้สนใจต่อไป

สิรินภา ทาระนัค

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	๗
ABSTRACT.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๑๑
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	14
แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย.....	31
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
รูปแบบการวิจัย.....	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ.....136
ภาคผนวก ฉ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ.....144



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 7 แห่ง.....	46
4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	55
4.2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	56
4.3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	56
4.4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน.....	57
4.5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	58
4.6	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด.....	59
4.7	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานสายงาน.....	60
4.8	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	61
4.9	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่น ในความถูกต้องและจริยธรรม.....	62
4.10	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม.....	63
4.11	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่เป็นเลิศ.....	64
4.12	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านความเข้าใจ ในองค์กรและระบบงาน.....	65
4.13	สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น	66
4.14	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ ด้านความท้าทาย ในการทำงาน.....	67
4.15	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ.....	68
4.16	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน.....	69
4.17	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานงานที่ทำ.....	70
4.18	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยของข้าราชการส่วนท้องถิ่น	72
4.20	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	73
4.21	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน	74
4.22	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็ว	75
4.23	ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	76
4.24	สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนท้องถิ่น	77
4.25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ($X_1 - X_7$)	80
4.26	ค่าสถิติในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)	83
4.27	สรุปอันดับปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น	85

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	18
2.2	แผนผังกรอบแนวคิดในการวิจัย	45
5.1	ผลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัญหาที่พบในการทำงานของข้าราชการท้องถิ่น	98



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2561) เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และแสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency - Base Human Resource Management) ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงภาคราชการของไทยที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กร ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2553)

สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น (ก.ต.) เป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลในด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นให้มีมาตรฐานมากขึ้นเทียบเท่ากับข้าราชการประเภทอื่นและสร้างขวัญ กำลังใจแก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงกำหนดให้มีรูปแบบการประเมินผลงาน ความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสม โปร่งใส เป็นธรรม มากขึ้นและได้มีการกำหนด ทักษะ ความรู้ความสามารถสมรรถนะประจำตำแหน่งให้แก่ทุกสายงานเพื่อประกอบการแต่งตั้ง สรรหา และพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพสูง มีความเป็นมืออาชีพและเป็นมาตรฐานสากล สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) จึงได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นในงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยสามารถจำแนกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน โดยในส่วนของสมรรถนะหลักนั้น ได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกตำแหน่งและทุกประเภท จำเป็นต้องมี เพื่อเกิดการหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ และประสิทธิภาพข้าราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงเพื่อให้บุคลากรสามารถแสดงสมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ ทักษะความรู้ความสามารถ ที่มีอยู่ภายในตัวตน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรจึงต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ ซึ่งปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานถือเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) ความรับผิดชอบ อีกทั้งแรงจูงใจยังมีอิทธิพลในการกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานและยังเป็นแรงผลักดันให้ข้าราชการปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายอย่างไม่ทอดทิ้ง สร้างแรงขับเคลื่อนในการทำงานให้สำเร็จ และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แสดงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (สุทธสิริฉัตร วิริยะกุล, 2558, 5)

จากการเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้มุ่งให้ความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท

วิธีคิด และแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างบุคลากรให้มีมาตรฐานในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นแรงผลักดันต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบกับที่ผ่านมาการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างพัฒนา ขาดการบูรณาการร่วมกัน และการหล่อหลอมให้เกิดค่านิยม องค์ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่พึงประสงค์ อีกทั้งยังขาดการนำเครื่องมือทางการบริหาร มาใช้เป็นกรอบกำหนดในการพัฒนาข้าราชการส่วนท้องถิ่น (สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น, 2556) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ที่แตกต่างกันไปตามความหลากหลายของสภาพพื้นที่ในแต่ละแห่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ถือเป็นจังหวัดใหญ่ มีจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดจำนวน 211 แห่ง มากเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศที่มีบริบทของการพัฒนาสังคมเมือง และชุมชนท้องถิ่นครอบคลุมทั้งจังหวัด จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 7 แห่ง รวมทั้งยังเป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยมีบทบาทสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ในฐานะเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะหลัก และปัจจัยจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะในส่วนของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนทุกตำแหน่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลัก ซึ่งผู้วิจัยได้นำสมรรถนะหลัก และปัจจัยจูงใจมาใช้เป็นแนวทางการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการทำงาน สามารถพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความยั่งยืน และความมั่นคง ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของ สมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพ ในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ สมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ ที่คาดว่าจะก่อให้เกิดให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้รับทราบความคิดเห็นของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อสมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้รับข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
3. ได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน ดำเนินการส่งเสริม และพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
4. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษามาวางแผนพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ ทำการศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 แห่ง ประกอบด้วย

1. เทศบาลจอมทอง
2. เทศบาลตำบลบ้านหลวง

3. เทศบาลตำบลคอยแก้ว
4. เทศบาลตำบลบ้านแปะ
5. เทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ
6. เทศบาลตำบลแม่สอย
7. องค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนรวมทั้งสิ้น 156 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ประกอบด้วย 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ 2) สมรรถนะหลัก 3) ปัจจัยจูงใจ 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรต้น คือ 1) ลักษณะประชากรศาสตร์ 2) สมรรถนะหลัก 3) ปัจจัยจูงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด
- 4) อายุการทำงาน
- 5) รายได้ต่อเดือน
- 6) สังกัด
- 7) ตำแหน่งสายงาน

1.2 สมรรถนะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- 4) การบริการที่เป็นเลิศ
- 5) การทำงานเป็นทีม

1.3 ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน
- 2) การได้รับการยอมรับ
- 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 4) ลักษณะงานที่ทำ
- 5) ความรับผิดชอบ

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง

2.1 ประสิทธิภาพการทำงาน

- 1) ด้านปริมาณงาน
- 2) ด้านคุณภาพงาน
- 3) ด้านความรวดเร็ว
- 4) ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะหลัก หมายถึง ความสามารถหลักที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีร่วมกัน เพื่อหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรม และค่านิยม ในการถือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการที่เป็นเลิศ และ 5) การทำงานเป็นทีม

ปัจจัยเชิงจิต หมายถึง สิ่งที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะหลัก และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) ความรับผิดชอบ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากร

ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และประหยัด โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ประการ คือ คุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็ว และความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 7 แห่ง ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เทศบาล จำนวน 6 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 1 แห่ง คือ 1) เทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ 2) เทศบาลตำบลบ้านแปะ 3) เทศบาลตำบลบ้านหลวง 4) เทศบาลตำบลคอยแก้ว 5) เทศบาลตำบลแม่สอย 6) เทศบาลจอมทอง และ 7) องค์การบริหารส่วนตำบลช่วงเปา

ข้าราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 7 แห่ง ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. สมรรถนะหลัก มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
3. ปัจจัยจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ โดยมีแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษา และกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย เริ่มต้นครั้งแรกในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้มีการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเปลี่ยนการบริหารราชการแบบจตุสดมภ์มาเป็นการบริหารราชการแบบสมัยใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น โดยการปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นครั้งแรกที่สุขาภิบาลพระนคร และสุขาภิบาลท่าฉลอม

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

แฮร์ริส จี. มอนตาญ (Montagu, 1984) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

เดเนี่ยล วิท (Wit, 1953, 190 อ้างถึงใน มุทิตา วรกัลยากุล, 2555, 16) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523, 2) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง จัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดการเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน โดยรัฐบาลต้องมีการควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2550) ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการบริหารและจัดการสาธารณะและทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นหนึ่งภายในรัฐหนึ่งเป็นท้องถิ่นอันมีขอบเขตชัดเจน ภายในรัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจ และหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชวงส์ ฉายยะบุตร (2539, 26) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น โดยสามารถอธิบายไว้ได้ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชน

ต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารมีรายได้ มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญ ให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของ รัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเป็นการแบ่งเบา ทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวนั้น อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริง และล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อ นำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่น ทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจาก รัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่าง รอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครอง ระบอบ ประชาธิปไตย แก่ประชาชน จากการศึกษาการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือก เข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

จิราพร น้าฟ้า (2556, 11) กล่าวถึง องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย 9 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบวงการเมือง
2. มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักการที่บัญญัติไว้ใน กฎหมายรัฐธรรมนูญ
3. มีอิสระในการปกครองตนเอง

4. มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
5. มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองอย่างเพียงพอ
6. มีบุคลากรปฏิบัติงานของตนเอง
7. มีอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมต่อการให้บริการ
8. มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมายแม่บท
9. มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 70 กำหนดให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 4) ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนด ซึ่งมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล และรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึง ท้องถิ่นที่มีความเป็นเมืองหรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ

1. เทศบาลนคร คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล
2. เทศบาลเมือง คือ เขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คน ขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล
3. เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือเป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่าเทศบาลตำบลจะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับตำบลแต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียว

องค์การบริหารส่วนตำบล หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปมีชื่อย่อที่เป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

องค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละสองคน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น กรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียงหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวนหกคน และในกรณีมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละสามคน

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนึ่งคน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง การเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นกฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล (ม.58) ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารท้องถิ่น เรียกว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

บริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

1. ความเป็นมาและสภาพทั่วไปของอำเภอจอมทอง มีประวัติเกี่ยวกับตำนาน วัดพระธาตุศรีจอมทองวรวิหารเดิมที่ตั้งเป็นเนินเขาเล็ก ๆ คล้ายจอมปลวก หรือหลังเต่า มีป่าไม้ทองกวาว และทองหลางอยู่บนเนิน จึงเรียกว่า “ดอยจอมทอง” ตามตำนานกล่าวว่า เมื่อพระพุทธเจ้าเสด็จปรินิพพานแล้ว พระเจ้าอโศกมหาราชได้เสด็จมาที่ดอยแห่งนี้ และอัญเชิญพระทักษิณโมลีธาตุพระเศียรเบื้องขวาของพระเจ้า ซึ่งมีขนาดเท่าเม็ดพุทรา รวมพระบรมธาตุย่อยอีกเจ็ดองค์เข้าสู่โกศเพชร และอัญเชิญประดิษฐานไว้ในคูหาใต้ดอยจอมทอง ในปี พ.ศ. 1994 และได้มีการก่อสร้างวัดขึ้นบนดอยจอมทอง เรียกชื่อว่า “วัดพระธาตุจอมทอง” ในปี พ.ศ. 2506 ได้ยกฐานะเป็นพระอารามหลวง และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “วัดพระธาตุศรีจอมทองวรวิหาร” ต่อมาในปี พ.ศ. 2443 ทางราชการได้จัดตั้งอำเภอขึ้นชื่อว่า อำเภอจอมทอง โดยใช้ชื่อเรียกตามตำนานวัดพระธาตุจอมทอง ซึ่งเดิมที่ว่า

การอำเภอจอมทอง ตั้งอยู่บ้านท่าศาลา หมู่ที่ 3 ตำบลช่วงเปา ห่างจากที่ตั้งที่ว่าอำเภอปัจจุบัน 2 กิโลเมตร โดยต่อมาในปีพ.ศ. 2476 ทางราชการได้ย้ายที่ว่าอำเภอไปสร้างใหม่ ทางด้านทิศตะวันตกเฉียงใต้ของวัดพระธาตุศรีจอมทองวรวิหาร

อำเภอจอมทอง เป็นอำเภอขนาดใหญ่ตั้งอยู่ทางตอนใต้ของจังหวัดเชียงใหม่ มีประวัติความเป็นมายาวนานกว่า 112 ปี มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์สวยงาม มีประเพณีวัฒนธรรมที่งดงาม จึงทำให้อำเภอจอมทองเป็นอำเภอที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งถือได้ว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญเมืองหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงคือ ดอยอินทนนท์

คำขวัญของอำเภอจอมทอง “อินทนนท์สูงเด่น ร่มเย็นองค์พระธาตุ น้ำตกสวยสะอาด เชิดชูศาสน์แห่ไม้ค้ำโพธิ์” ซึ่งอธิบายความหมายไว้ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอจอมทอง, 2560)

อินทนนท์สูงเด่น ดอยอินทนนท์เป็นยอดดอยที่สูงที่สุดของประเทศไทย สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 2,565 เมตร ปัจจุบันเป็นสถานที่สำคัญของประเทศ มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ มาเที่ยวปีละหลายล้านคน เป็นสถานที่ที่งดงาม มีถ้ำ น้ำตก ภูเขา ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว เช่น น้ำตกแม่กลาง น้ำตกแม่ยะ น้ำตกสิริภูมิ น้ำตกวชิรธาร ถ้ำบริจินดา ดอยหัวเสือ ถ้ำแม่ปาน เป็นต้น

ร่มเย็นองค์พระธาตุ วัดพระธาตุศรีจอมทองวรวิหาร เป็นวัดคู่บ้านคู่เมืองของชาวจอมทอง นับจากตำนานของ นายสอย นางเม็งเมื่อปี พ.ศ. 1994 จนถึงปัจจุบันนับได้ 561 ปี และเป็นที่ประดิษฐานของพระบรมสารีริกธาตุของสมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ซึ่งในปัจจุบันเป็นวัดที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่

น้ำตกสวยสะอาด จอมทอง ได้ชื่อว่าเป็นอำเภอที่มีน้ำตกมากที่สุดในอำเภอหนึ่งของประเทศ มีน้ำตกน้อยใหญ่ทางทิศตะวันตก ที่มีชื่อเสียง ตั้งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์และอุทยานแห่งชาติออบหลวง เช่น น้ำตกแม่ยะ น้ำตกแม่กลาง น้ำตกแม่เตี๊ยะ น้ำตกวชิรธาร น้ำตกสิริภูมิ น้ำตกสิริธาร น้ำตกแม่ปาน เป็นต้น

เชิดชูศาสน์แห่ไม้ค้ำโพธิ์ อำเภอจอมทองมีประเพณีที่สำคัญ คือ ประเพณีแห่ไม้ค้ำโพธิ์ที่ชาวจอมทองปฏิบัติสืบทอดมายาวนาน นิยมแห่ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ประเพณีแห่ไม้ค้ำโพธิ์ถือเป็นต้นแบบของการแห่ไม้ค้ำสะหลีของคนภาคเหนือ เริ่มถือปฏิบัติขึ้นเป็นครั้งแรกที่วัดพระธาตุ

ศรีจอมทอง อำเภอจอมทอง ปัจจุบันกลายเป็นประเพณีที่แพร่หลายไปหลายพื้นที่ในอำเภอใกล้เคียง กับอำเภอจอมทอง และจังหวัดต่าง ๆ ในภาคเหนือ

อำเภอจอมทองมีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียงดังนี้ทิศเหนือ ติดกับ อำเภอแม่วาง และอำเภอดอยหล่อ ทิศตะวันออก ติดกับอำเภอเวียงหนองล่อง และอำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ทิศใต้ ติดกับอำเภอฮอด ทิศตะวันตก ติดกับอำเภอแม่แจ่ม มีพื้นที่ทั้งหมด 711.297 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งเขตการปกครองย่อยทั้งหมดออกเป็น 6 ตำบล จำนวนทั้งสิ้น 103 หมู่บ้าน

2. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง มีทั้งสิ้น 7 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลตำบล 6 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 1 แห่ง คือ

1. เทศบาลจอมทอง (ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล)
2. เทศบาลตำบลบ้านหลวง
3. เทศบาลตำบลดอยแก้ว
4. เทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ
5. เทศบาลตำบลแม่สอย
6. เทศบาลตำบลบ้านแปะ
7. องค์การบริหารส่วนตำบลช่วงเปา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะ เป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร หน่วยงาน ภาครัฐ จึงได้นำสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะ ผู้วิจัยจึงจะกล่าวถึงความเป็นมาและความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบสมรรถนะ ประเภทของ สมรรถนะ ประโยชน์ของสมรรถนะ

ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

ความเป็นมา

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะซึ่งในภาษาไทยมีคำเรียกที่แตกต่างกันไป เช่น ขีดความสามารถ หรือสมรรถนะ เป็นต้น ความเป็นมาของสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทาง

วิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัดไอคิว (IQ) และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ. 1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่ง แมคเคลแลนด เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้สรรหาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดี แต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคลแลนด ได้เขียนบทความ “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่ง แมคเคลแลนด เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) (McClelland, 1973)

ในปี ค.ศ. 1982 ริชาร์ด โบยาดซีส (Richard Boyatzis) เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager : A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982) และในปี ค.ศ. 1994 แกรีแฮมเมลและซี เค.พราฮาลาด (Gary Hamel & C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร (Hamel & Prahalad, 1994)

ในปัจจุบัน หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำหลักสมรรถนะมาปรับใช้ในองค์กร เช่น สำนักงานข้าราชการพลเรือน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย รวมไปถึงสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “Competency” ซึ่งเป็นคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ที่แตกต่างกันออกไป โดยบางท่านได้ให้ความหมายว่า คือ “ขีดความสามารถ” หรือเรียกว่า “สมรรถนะ” ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ใช้เรียกในแต่ละกรณีที่แตกต่างกันออกไป โดยรวมแล้วได้ให้ความหมายของสมรรถนะ ไว้หลายลักษณะดังนี้

เดวิด และ อิวสัน (Davies and Ellison, 1997, 39-40) ให้คำนิยามว่าเป็นคุณลักษณะที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้แนะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2549, 5-8 อ้างถึงใน ลฎาภา แก้วเสียง, 255, 30) กล่าวว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้จะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะหรือความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

ฉวยิน วงศ์หงส์ (2550, 10) ให้ความหมายสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค (2550, 1) ให้ความหมายสมรรถนะว่าเป็นทักษะ ความรู้ คุณค่าทัศนคติ ลักษณะของแต่ละบุคคลหรือจุดเด่น และแรงจูงใจ โดยแสดงผ่านพฤติกรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ดังนั้นจากการศึกษา จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะหมายถึงคุณลักษณะพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

ความสำคัญของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547, 10-11 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ชุมศรี, 2555, 58) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะต่อองค์กรต่อผู้บริหารและต่อพนักงาน ดังนี้

1. สมรรถนะทำให้ได้มาซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูงทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานมากขึ้นทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิต และลดอัตราการลาออก ซึ่งนั่นหมายถึงการพัฒนา และความสำเร็จขององค์กรบนปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงสุด

2. สมรรถนะเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนของความสำเร็จในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน มีประโยชน์ในการประเมินและการพัฒนาพนักงานทำงานทำให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างจุดแข็งจุดอ่อนของสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน

3. สมรรถนะให้ความชัดเจนในสิ่งที่บุคคลคาดหวังซึ่งแสดงถึงความสำเร็จของงาน และทักษะที่ต้องการพัฒนาช่วยให้องค์กรเห็นทางเดินในอาชีพ ทำให้แน่ใจว่าตนเหมาะสมกับงาน และทำให้เข้าใจความแตกต่างของงานกับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อไปทำหน้าที่ในงานใหม่

สุรพงษ์ มาลี (2549, 19-20 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ชุมศรี, 2555, 58) กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะ ไว้ 4 ประการ คือ

1. ช่วยให้องค์กรให้ความสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของงานอย่างแท้จริง สามารถชี้จุดแข็งของบุคคลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระบุจุดอ่อนหรือจุดที่ต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนา

2. สร้างความมั่นใจว่าการพัฒนานั้น มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กรช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

3. ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาทักษะและพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร จะช่วยให้องค์กรใช้ทรัพยากร ทั้งเรื่องงบประมาณ และเวลาได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

4. ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชา และผู้ที่ทำหน้าที่สอนงานในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกรอบสมรรถนะจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันว่า สมรรถนะใดที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

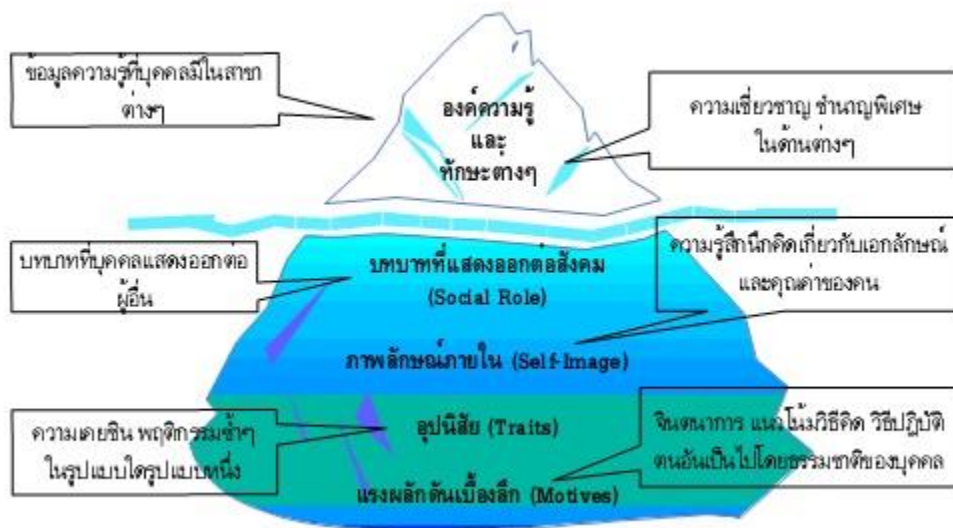
ดังนั้นจากการศึกษา จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อผู้บริหารในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ผู้บริหารสามารถพัฒนา ปรับปรุง ทักษะของบุคลากรในองค์กร

เพื่อส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ และมีความสำคัญต่อพนักงานในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบหลักของสมรรถนะ ตามแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) อธิบายถึงองค์ประกอบหลัก 5 ประการ ของสมรรถนะ ไว้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลเช่นความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเสี้ยนประสาท เป็นต้น
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ ทักษะคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลอื่นเชื่อถือว่าตนเองเป็น เช่นความเชื่อมั่นในตนเองสูงก็จะทำให้เชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Trait) คือ สิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เขาเป็นคนน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ
5. แรงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ



ภาพที่ 2.1 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2548, 3

ดังนั้นจากการศึกษา จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ
1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะประจำสายงาน และ 3) สมรรถนะประจำผู้บริหาร

สมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภทนั้น ในส่วนของสมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะที่กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนจำเป็นต้องมี ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยมีความสนใจที่จะมุ่งศึกษาในส่วนของสมรรถนะหลัก ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น เป็นไปตามคุณลักษณะ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร

1. ความหมายของสมรรถหลัก (Core Competency) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลัก ดังนี้

อากรณี ภูวิทย์พันธุ์ (2548, 29 อ้างถึงใน ชาริณี อภัยโรจน์, 2553, 26) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก คือความสามารถหลักซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และภารกิจตามวิสัยทัศน์องค์กรที่กำหนด เป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี รวมถึง สุชาติ สิริเศรษฐานนท์ (2551, 16) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง ทักษะ ความรู้ หรือคุณลักษณะที่เป็นหลักที่ทุกคนในองค์กรต้องมี และมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานกับบุคลากรทุกคนทุกตำแหน่งในองค์กร ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงความเป็นเอกลักษณ์ และคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ และสมรรถนะหลักเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงความสามารถขององค์กรกับความสามารถเฉพาะตัวของบุคลากรด้วยกันจนกลายเป็นวัฒนธรรม ค่านิยม หรือปรัชญาขององค์กรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ (2553, 21) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก คือ เป็นแก่นหรือแกนหลักขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งทุกคนในองค์กรต้องมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน เพราะความสามารถและคุณสมบัติประเภทนี้เป็นตัวกำหนดหรือผลักดันให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ที่วางไว้ ตลอดจนยังเป็นตัวสะท้อนถึงค่านิยม (Values) ที่คนในองค์กรมี และถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2558, 12) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนที่จำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะหลัก สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก หมายถึง ความสามารถหลักที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีร่วมกัน เพื่อหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรม และค่านิยมในการถือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. องค์ประกอบของสมรรถนะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558, 12)

2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) คือ ความตั้งใจและความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุดและหมายรวมถึง ความมุ่งมั่นในการปรับปรุงพัฒนาผลงาน และกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ ส่วนสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, 7) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน และองค์กรให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจจะเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเองหรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายใกล้เคียงกับ สุภมิตร พินิจการ (2552, 6) กล่าวถึง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น และมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ ในการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้เวลา และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด และฉันทนากร ธรรมวิเศษ (2555, 18) กล่าวว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสมนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับปรุง และพัฒนาการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่น และกระตือรือร้น การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน และมีการจัดทำแฟ้มสะสมงานอย่างต่อเนื่อง และได้กล่าวสรุปถึงคุณลักษณะหลายอย่างที่สัมพันธ์กันแสดงถึงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การพยายามปรับปรุงงาน (Striving for Improvement) การทำงานได้ตามเป้าหมาย (Results Orientation) การทำงานได้ดีกว่าคนอื่น (Competitiveness) และการทำงานที่ยากท้าทาย และไม่มีใครทำมาก่อน (Innovation)

จากการศึกษา สรุปได้ว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ การพยายามทำงานตามหน้าที่ด้วยความขยันหมั่นเพียรเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และความมุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาผลงาน และกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีคุณลักษณะที่แสดงออก ได้แก่ ความพากเพียรพยายามและการตั้งใจทำงาน การทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่น การสร้างนวัตกรรมการทำงานที่แตกต่าง และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ 1) การนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ 2) การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามเป้าหมาย 3) การใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่า 4) การวางแผนการปฏิบัติงานตรงตามเป้าหมาย

2.2 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity) คือ การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วน ชาริณี อภัยโรจน์ (2553, 5) กล่าวถึง ความยึดมั่นในคุณธรรม หมายถึง ความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีวินัยในตนเอง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ รักษาความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้

คณะกรรมการมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2558) กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับจริยธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เพื่อให้ยึดถือเป็นหลักการ แนวทางปฏิบัติและเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง โดยจะต้องยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรม ประกอบด้วย 9 ข้อ ดังนี้

1. การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
2. การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
3. การยึดถือประโยชน์ของประชาชนเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
4. การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
5. การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
6. การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

7. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพโปร่งใส และตรวจสอบได้

8. การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

9. การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

จากการศึกษา สรุปได้ว่า การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม คือ การประพฤติตนให้เหมาะสมเป็นไปตามหลักของกฎหมาย มีคุณธรรมและจริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในหลักแนวทางของวิชาชีพ มุ่งเน้นประโยชน์ของประชาชนมากกว่าประโยชน์ส่วนตน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับจริยธรรมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เพื่อให้ยึดถือเป็นหลักการ แนวทางปฏิบัติ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ประกอบด้วย 4 ประเด็นคือ 1) ความถูกต้องและพิทักษ์ผลประโยชน์ขององค์กร 2) การสร้างจิตสำนึก และการรักษาवासัจจะ 3) การยึดมั่นในหลักการขององค์กร และประโยชน์ของประชาชน 4) การยึดมั่นในจรรยาบรรณ

2.3 ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Organization and Process Understanding)

คือ ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนเองและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน

ส่วนสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2548, 1 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ชุมศรี, 2555, 52) กล่าวว่า สมรรถนะด้านความเข้าใจในองค์กร และระบบราชการ (Organizational Awareness) คือ ความเข้าใจและความสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระแสอำนาจ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในองค์กรของตนและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถคาดการณ์ได้ต่อนโยบายของภาครัฐ แนวคิดใหม่ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และเหตุการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลต่อองค์กร และภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่

จากการศึกษา สรุปได้ว่าความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน คือความสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของระบบงาน กระบวนการทำงาน โดยผ่านเทคโนโลยี เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

2.4 การบริการเป็นเลิศ (Service Mind) คือ การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการหรือประชาชน ด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการหรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนเป็นหลัก

สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2548, 1 อ้างถึงใน ประสิทธิ์ ชุมศรี, 2555, 53) ให้คำนิยามของสมรรถนะด้านจิตมุ่งบริการ (Service Mind) คือ ความตั้งใจ และความพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, 7) ให้คำนิยามของสมรรถนะด้านการบริการที่ดี (Service Mind) คือ เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี มีมาตรฐานจากภาครัฐมากยิ่งขึ้น รวมทั้งข้าราชการก็จำเป็นที่จะต้องมีการปรับบทบาทของตนเองให้เป็นผู้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

ลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องคำนึงเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างมีความเป็นเลิศ (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2560) ประกอบด้วย ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประสิทธิภาพ ระเบียบ นโยบาย และวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ

2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ที่ทำงานบริการควรจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวคือความเป็นคนช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะทำให้พยายามนำปรับปรุง คิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น จนเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ได้มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประเพณีหรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลัก 10S (กัญญารัตน์ พินม่วง, 2556, 19-20) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. S - Smooth หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคง สม่่าเสมอ ถึงแม้ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่แต่ผู้ให้บริการก็ควรจะไม่แสดงอารมณ์เสียโต้ตอบกลับไป

2. S - Smile หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ใม่บูดบึ้ง ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อมีผู้มาติดต่อ

3. S - Speak หมายถึง การพูดจาที่ดี มีวาจาที่ไพเราะ มีน้ำเสียงที่ดี มีสัมมาคารวะ เนื่องจากมีผู้รับบริการ มีความต้องการที่หลากหลาย ซึ่งบางครั้งอาจเป็นคนพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีสัมมาคารวะ พูดไม่ดี ทำให้ผู้บริการจะต้องใจเย็นและพูดจាន่าฟัง

4. S - Small หมายถึง ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ใม่อวดอ้างว่าเป็นผู้เป็นใหญ่หรือมียศ มีตำแหน่งที่ดีกว่า หรือมีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรเต็มใจและยินดีให้บริการ

5. S - Smart หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างาม สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S - Special หมายถึง ผู้ให้บริการจะให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติ และได้รับการให้รู้สึกเหมือนเป็นบุคคลพิเศษ

7. S - Spirit หมายถึง ผู้ให้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S - Speed หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและสามารถบริการให้แก่บุคคลอื่นเป็นจำนวนมาก และสิ่งที่สำคัญคือผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลานานในการคอยรับบริการ

9. S - Super หมายถึง การให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง

10. S - Save หมายถึง การประหยัด คือ การประหยัดเวลาในการดำเนินการ ประหยัดวัสดุของหน่วยงาน โดยในบางครั้งการให้บริการจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น การถ่ายเอกสาร การใช้เอกสารต่าง ๆ ซึ่งหากผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอน จะส่งผลให้เกิดการประหยัดเวลาและประหยัดทรัพยากร

นอกจากนี้ กัญญารัตน์ พิน่ม่วง (2556, 21) กล่าวถึง การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการ (Service Mind) ว่าเป็นศิลปะในการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ ซึ่งในความหมายของอักษรภาษาอังกฤษ สามารถสื่อความหมาย ดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า MIND สามารถสื่อความหมายได้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อถือ

I = insist แปลว่า ยืนยันหรือยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

จากการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การบริการที่เป็นเลิศ คือ การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ จะต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ มีความช่างสังเกต มีความกระตือรือร้น มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ มีสติในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ และมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ และในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาการบริการที่ดี ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ 1) การให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส 2) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว 3) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนตอบสนองความต้องการได้ 4) การปรับลดขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็ว

2.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงาน กลุ่ม หรือหมู่คณะนั้น ๑ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, 6) ให้คำนิยามของสมรรถนะด้านการร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) คือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่หัวหน้าทีม และการสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สุนันทา เลานันท์ (2551) ให้ความหมายการทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคล ที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร่วมทีมต่างมีความพอใจในการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (2560) ให้ลักษณะที่สำคัญของทีม ไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคล หมายถึง การที่สมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเกี่ยวข้องกันในกิจกรรมของกลุ่มหรือทีม ตระหนักถึงความสำคัญของตนและกัน แสดงออกซึ่งการยอมรับ การให้เกียรติกัน

2. มีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่สมาชิกกลุ่มจะมีส่วนร่วม กระตุ้นให้เกิดกิจกรรมร่วมกันของทีมหรือกลุ่ม โดยเฉพาะจุดประสงค์ของสมาชิกกลุ่มที่สอดคล้อง กับองค์กรจะนำมาซึ่งความสำเร็จของการปฏิบัติงานได้ง่าย

3. การมีโครงสร้างของทีมหรือกลุ่ม หมายถึง ระบบพฤติกรรม ซึ่งเป็นแบบแผน เฉพาะกลุ่ม โดยสมาชิกในกลุ่มจะต้องปฏิบัติตามกฎหรือมติของกลุ่ม ซึ่งอาจเป็นกลุ่มแบบทางการ (Formal Group) หรือกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ (Informal Group) และสมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้อง ยอมรับ และปฏิบัติตามเป็นอย่างดี สมาชิกกลุ่มย่อย อาจมีกฎเกณฑ์แบบไม่เป็นทางการ และมีความ สนิทสนมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกด้วยกัน

4. สมาชิกมีบทบาท และมีความรู้สึกร่วมกัน การรักษายบทบาทที่มั่นคงในแต่ละ ทีมหรือกลุ่ม จะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของกลุ่ม รวมถึงความรู้ความสามารถของสมาชิก โดยจัดแบ่งบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ การแบ่งงานกันตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดของสมาชิก

ริชาร์ด แฮกซ์แมน (Hackman, 2002 อ้างถึงใน สัมมนา สหุเมย์, 2553, 7) กล่าวถึง หลักการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ ภารกิจของทีม ขอบเขตการทำงานของทีม การมอบอำนาจในการบริหารจัดการกระบวนการทำงานของทีมอย่างชัดเจน และการมีสมาชิกอยู่ภายในช่วงเวลาหนึ่งที่เหมาะสม รวมไปถึง เสนีย์ แดงวัง (2553, 3-4) สรุปหลัก ในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ หมายถึง การกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ วัตถุประสงค์ของงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกทุกคน

2. การสร้างความเข้าใจกับสมาชิก หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนในการเสนอแนะข้อคิดเห็นและการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเรื่องต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ในการทำงาน มาตรฐานในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งผลจากการสร้างความเข้าใจกับสมาชิก โดยการมีส่วนร่วมของสมาชิกจะทำให้เกิดความผูกพันกับทีมงานเป็นอย่างมาก

3. การระดมความคิด หมายถึง การระดมความคิดของสมาชิกในทีมเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทักษะการทำงานที่จำเป็น ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ อัตราเสี่ยงกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากทรัพยากรในการทำงานที่มีอยู่ และข้อจำกัดต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งวิธีการระดมความคิดที่ได้ผลดี คือ เทคนิคการระดมสมอง (Brain Storming)

4. การคัดเลือกความคิด หมายถึง การพิจารณาความคิดต่าง ๆ ที่ได้มาจากการระดมสมอง โดยเฉพาะวิธีการปฏิบัติงาน ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารและทีมงานเห็นว่าดีและเหมาะสมที่สุด เพื่อนำไปกำหนดแผนการปฏิบัติงาน

5. การกำหนดแผนปฏิบัติงาน หมายถึง การวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการและเพื่อให้สมาชิกในทีมได้รับทราบแผนงาน และทราบหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่จะต้องปฏิบัติตามแผนการปฏิบัติงาน

6. การปฏิบัติตามแผน หมายถึง การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการกำกับและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งจะต้องมีการสนับสนุนการดำเนินงานสั่งการ และการให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหา การกระตุ้นและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

7. การประเมินผล หมายถึง การสรุปผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าของการทำงาน คุณภาพของผลงาน ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติงานที่ได้ผลตลอดจนประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม คือ การร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของทีมด้วยความตั้งใจ และสร้างสัมพันธ์ภาพในทีม เพื่อให้ทีมงานบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้ทีมมุ่งสู่เป้าหมายได้ คือ สมาชิกในทีมมีการยอมรับ และให้เกียรติกัน มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีขอบเขตโครงสร้างของทีม การแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนของทีม และหลักในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 7 ประการคือ 1) การกำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ 2) การสร้างความเข้าใจกับสมาชิก 3) การระดมความคิด 4) การคัดเลือกความคิด 5) การกำหนดแผนปฏิบัติงาน 6) การปฏิบัติตามแผน 7) การประเมินผล โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 4 ประเด็น

คือ 1) การกำหนดบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม 2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน 3) การสร้างค่านิยมและความรู้สึกผูกพันในทีม 4) การสนับสนุนการดำเนินงานของทีม

จากการศึกษาแนวคิดสมรรถนะหลัก สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก คือ ความสามารถหลักที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีร่วมกัน เพื่อหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยม ในการถือปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดสมรรถนะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 5 สมรรถนะ คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 3) การเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย

การเสริมสร้างสมรรถนะ นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการ หรือปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อเป็นแนวทางไปสู่การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทั้งความคิด ทักษะ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความยั่งยืน โดยองค์กรจะต้องมีส่วนในการกระตุ้นให้บุคลากร เกิดการพัฒนาตนเอง สร้างแรงขับเคลื่อนในตัวบุคคลให้แสดงสมรรถนะที่องค์กรพึงประสงค์โดยการสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อช่วยให้กระตุ้นให้บุคลากรแสดงสมรรถนะภายในตนเอง ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้นำทฤษฎีแรงจูงใจ ตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน สุทธิคุณ วิริยะกุล, 2558, 20) กล่าวสรุปถึง ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ว่าประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความสำเร็จในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) การปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน 3) การตัดสินใจในการทำงาน 4) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลในองค์กร หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมถึงการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาการได้รับการยอมรับ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน 2) การยกย่องชมเชย 3) การยอมรับจากองค์กร 4) ความภาคภูมิใจในอาชีพ

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสดูแลศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการได้รับการฝึกอบรมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) การมีโอกาสดูแลศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม 2) การได้รับการเลื่อนขั้น 3) การได้รับการฝึกอบรม 4) การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงานต้องใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ ความคุ้มค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) ความท้าทายความสามารถในการทำงาน 2) ความมีอิสระในการทำงาน 3) ความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา 4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับโอกาสรับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษา ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 4 ประเด็น 1) ความเชื่อถือและความไว้วางใจในงาน 2) ความเหมาะสมกับปริมาณงาน 3) การได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ 4) การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน เป็นปัจจัยที่สกดกั้นไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้อธิบายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้ 1) การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา 5) ตำแหน่งงาน 6) ความมั่นคงในการทำงาน 7) นโยบาย และการบริหารขององค์กร 8) ชีวิตส่วนตัว 9) สภาพการทำงาน 10) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าเป็นทฤษฎีที่มีหลักสากลในขั้นพื้นฐานที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง และมีประโยชน์อย่างกว้างขวาง ซึ่ง อากรณ ภูวิทย์พันธ์ (2560) กล่าวสรุปถึงทฤษฎีสองปัจจัยว่ามีผลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มุ่งเน้นให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้วยการมอบหมายงานในลักษณะการเพิ่มคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น และเป็นกลยุทธ์เพื่อจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพ และสร้างผลงานให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ สุทธิคุณ วิริยะกุล (2558, 128) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน โดยเฉพาะเรื่องการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้งเป็นความภาคภูมิใจ และทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเสมอไม่ว่างานนั้นจะยุ่งยากเพียงใด แสดงให้เห็นว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและสำเร็จเป็นอย่างดีเนื่องจากข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้บริหารผลักดันให้ข้าราชการได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการหรือตามที่องค์กรกำหนดไว้ จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีส่วนกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรคาดหวังและแสดงสมรรถนะตามที่องค์กรต้องการ และ รัตนชนก จันยัง (2556) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ไม่แสวงผลกำไรพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยค่าจูน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง จูงใจให้บุคลากรเกิดความรักในอาชีพ และกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย

จึงสนใจที่จะศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงจึงได้นำแนวทางทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมุ่งศึกษาในส่วนของปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) ความรับผิดชอบ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency)

มีผู้นิยามความหมายไว้อย่างหลากหลาย ทั้งนักวิชาการต่างประเทศและนักวิชาการของไทย ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (Millet, 1954, 4) ให้นิยามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่वलมนุษย์ และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

ไรอัน และสมิทธี (Ryan and Smith, 1954, 276) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นนอกจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับการงาน

เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน (Simon, 1960, 80) ให้นิยามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้ คล้ายคลึงกับ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet) คือ การพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบวกลบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนสูตรได้ ดังนี้

$$E = O - I/S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างหมายถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล

(Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่าประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิต

นักวิชาการของไทย ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2552, 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น องค์กร เกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

อนันท์ งามสะอาด (อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ประชุมชัน, 2557, 31) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงานกระบวนการผลิตที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และประหยัด

องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ โดยต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดทฤษฎีของ ปีเตอร์สัน และ โพลว์แมน (Peterson and Plowman) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งมีความเหมาะสมกับองค์กร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงได้นำองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาปรับเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากร

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2540, 193) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจในงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม มีแสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และนั่งอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ ได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รัก และพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันเพ็ญ นิลนารถ (2553) ศึกษา สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและสหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน โดยใช้เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 170 คน การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสปฏิบัติงานตำแหน่งประเภททั่วไป และมีอายุราชการ 5 - 10 ปี สำหรับผลการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) ทั้งในมิติคุณลักษณะในการปฏิบัติงานและมิติด้านผลงานโดยมิติคุณลักษณะในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ามิติด้านผลงาน ($\bar{X} = 2.83$ และ 2.38) ตามลำดับ ส่วนสมรรถนะหลักพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) โดยมิติการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด รองลงมา มิติจิตสำนึกด้านการให้บริการ มิติคุณธรรมและจริยธรรม มิติการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มิติการทำงานเป็นทีม มิติความรู้ด้านแรงงานและมิติก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนมิติความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสมรรถนะหลักและสมรรถนะรายมิติของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพบข้อเสนอแนะให้กรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานควรสื่อสารให้ข้าราชการทุกคนทราบและเข้าใจถึงระดับสมรรถนะหลักของตนเอง เพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาขีดความสามารถ และศักยภาพของตนเองให้ก้าวไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามแนวทางการบริหารภาครัฐยุคใหม่ซึ่งยึดผลลัพธ์ความคุ้มค่า ความรับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและประชาชนผู้รับบริการ

ธาริณี อภัยโรจน์ (2552) ศึกษา สมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร 2) ความแตกต่างของสมรรถนะหลักในบุคลากรที่ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน 3) การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะหลักในปัจจุบันกับสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร และ 4) เสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี จำนวน 233 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผลการศึกษาวិจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กร และวิสัยทัศน์ โดยได้แจ้งแนวทางให้แก่ผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ และมีการถ่ายทอดไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคน ได้รับทราบและตระหนักถึงความสำคัญ และพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย และผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าบุคลากร ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ด้านความยึดมั่นในคุณธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับสูงสุด และมีค่าเฉลี่ยตามลำดับแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับดังนี้ (1) หลักสูตรการพัฒนาคณิตศาสตร์เชิงวิเคราะห์ (2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์และ (3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม

สุภาภรณ์ ประทุมชัน (2557) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การมุ่งเน้นสมรรถนะหลักของพนักงานปฏิบัติการ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ 4) เพื่อทดสอบผลกระทบของการมุ่งเน้น

สมรรถนะหลักที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ 5) เพื่อเปรียบเทียบการ มุ่งเน้นสมรรถนะหลักของพนักงานปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน 6) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 235 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลัก โดยรวมในด้านยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านบริการที่ดี และด้านการทำงาน เป็นทีม อยู่ในระดับมาก เป็นผลมาจากพนักงานปฏิบัติการให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบ มีการยึดมั่นในหลักการ และจรรยาบรรณของวิชาชีพ มุ่งเน้นให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยแก้ปัญหาของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจ การส่งเสริมสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และยังพบว่า พนักงานปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และพบว่า พนักงานปฏิบัติการเพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ มากกว่าเพศหญิง และประสบการณ์ การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักการบริการที่ดีแตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า พบเจอปัญหาต่าง ๆ และอุปสรรคในการทำงาน จึงสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และทำให้มีการบริการที่ดี มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

สุทธิคุณ วิริยะกุล (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูง ใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักปลัด กระทรวงการต่างประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์ระดับ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง พบว่า ระดับสมรรถนะ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีสมรรถนะด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านการบริการที่ดี ตามลำดับ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าต่ำสุดกว่าด้านอื่น ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ โดยภาพรวม พบว่าแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .303^{**}$) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีค่าความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ก่อนข้างน้อย หมายความว่า ยังมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ก็จะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ศุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีกรมสรรพสามิต จำนวน 270 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า นักบัญชีกรมสรรพสามิตส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ได้แก่ 1) ด้านจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.66) เช่น มีการมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและมีคุณธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบ มีการมุ่งเน้นในการยื่นหยัดในสิ่งถูกต้อง ปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพโดยมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล 2) ด้านการทำงานเป็นทีม ($X = 4.52$) เช่น มีการมุ่งเน้นในการให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดีให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบในทีมให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ และให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือและส่งเสริมสมาชิกในทีมร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการบริการที่ดี ($X = 4.43$) เช่น มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับบริการ มีการมุ่งเน้นที่จะดูแลให้บริการด้วยความเต็มใจและช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจและมีการมุ่งเน้นในการให้บริการตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และผลการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบหลัก พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

จิรัฐดา บัวผัน (2554) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคูณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจและการสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ทันตแพทย์ จำนวน 160 คน จาก 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ และมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ จำนวน 11 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติด้วย Pearson Product Moment Correlation Coefficient และ Stepwise Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำทางบวกกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ซึ่งสามารถนำมาร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในเขตสาธารณสุขที่ 12 ได้ร้อยละ 56.0

มัลลิกา เทพอ่อน (2554) ศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานสาธารณสุข ที่ 11 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก 2) ระดับแรงจูงใจ และระดับสมรรถนะหลัก 3) ปัญหา และอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสมรรถนะหลัก ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยก้ำจุน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.23 S.D. = 0.46) และภาพรวมสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31 S.D. = 0.52) ทั้งนี้ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ระดับตำบลเขตสาธารณสุขที่ 11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริศนา พิมพา (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 232 คน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม มีจำนวน 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านกาณเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะกรณทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 94.60

อัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และเพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 111 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันเวลา ด้านความประหยัด หรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.21 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย = 4.17 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย = 4.17 และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.15 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศและจำแนกตามสถานภาพนั้น โดยรวมพบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกตามอายุ จำแนกตามการศึกษา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รัตนชนก จันยง (2556) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์กร พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 150 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 233 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 0.05 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี สถานภาพโสด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6 - 10 ปี และยังมีความเห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยก้ำจุน ส่วนความเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีความสำคัญมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ระดับการศึกษาและลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อปัจจัยจูงใจในด้านการยอมรับนับถือ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีการกำหนดสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคนจำเป็นต้องมี โดยสมรรถนะหลัก 5 ประการ ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการที่เป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องของหลาย ๆ ท่าน ข้างต้น พบว่า สมรรถนะหลักส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

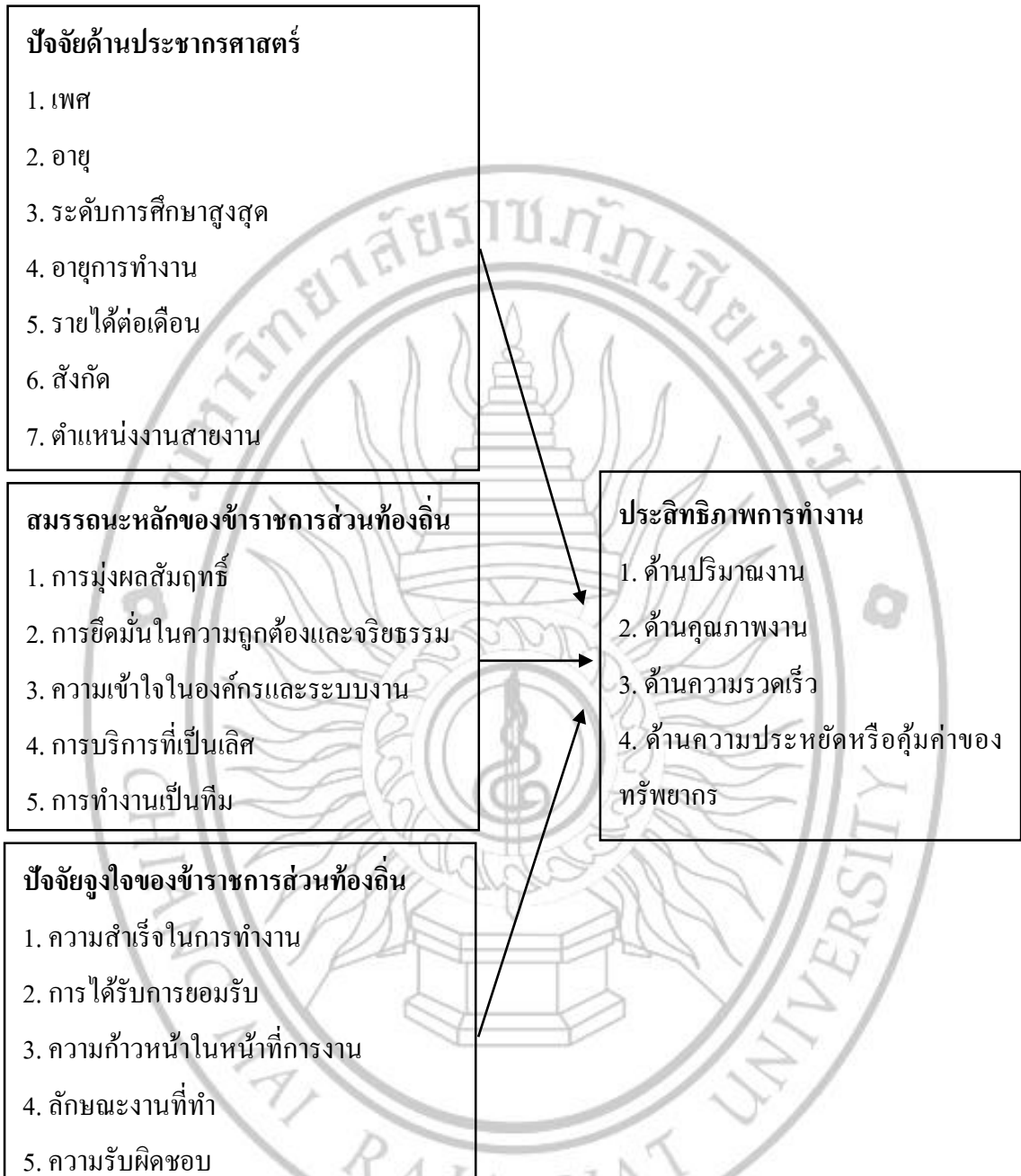
นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหลายด้านอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการศึกษาจะเห็นได้ว่า ปัจจัยจูงใจ ตามแนวทางทฤษฎีของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นปัจจัยที่ได้รับการยอมรับ โดยนิยมนำมาปรับใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรภายในองค์กรเพื่อเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงผลักดันในการปฏิบัติงานอันนำไปสู่ทัศนคติทางบวก และให้องค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เช่นเดียวกับการวิจัยของ รัตนชนก จันยัง (2556) พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง จูงใจให้บุคลากรเกิดความรักในอาชีพ และกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงและการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) ความรับผิดชอบ รวมไปถึงการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของ ปีเตอร์สัน และ โปว์แมน ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรวดเร็ว 4) ด้านความประหยัด หรือคุ่มค่าของทรัพยากร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังภาพที่ 2.2

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.2 แผนผังกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 156 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอ, 2560)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 7 แห่ง

จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จอมทอง	บ้าน	ดอย	สบ	แม่	บ้าน	ช่วง
		หลวง	แก้ว	เตี้ยะ	ตอย	แปะ	เป่า
สำนักปลัด	13	11	5	9	8	10	9
กองคลัง	7	6	3	6	5	6	4
กองช่าง	4	2	2	5	3	3	5
กองการศึกษา	2	2	1	3	3	3	1
กองสวัสดิการฯ							2
กองสาธารณสุข	4	2					

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จอมทอง	บ้าน หลวง	ดอย แก้ว	สบ เต็ยะ	แม่ สอย	บ้าน แปะ	ช่วง เป่า
ผู้บริหารท้องถิ่น	1	1	1	1	1	1	1
รวมจำนวน	31	24	12	24	20	23	22

ที่มา : สำนักงานท้องถิ่นอำเภอจอมทอง, 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะทำการศึกษาจากประชากร คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนรวมทั้งสิ้น 156 ราย ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งหน่วยงาน สังกัด อัตราเงินเดือน จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของรูปแบบการทำงานตามหลักสตรณะหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) การทำงานเป็นทีม 4) การบริการที่เป็นเลิศ 5) ความเข้าใจในองค์กร และระบบงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ และ 5) ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านปริมาณ 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรวดเร็ว 4) ด้านความประหยัด และคุ่มค่าของทรัพยากร

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นใน ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบ
มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยที่มีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณ
โดยการใช้สมการทางคณิตศาสตร์ (ปรกรณ์ ประจัญบาน, 2555, 170) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล คือ

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
2.61 - 3.70	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ
โดยสามารถเลือกตอบได้สูงสุดไม่เกิน 5 ข้อ

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อ
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ นายธีรศักดิ์
โฆษคุณวุฒิ ปลัดเทศบาลตำบลบ้านหลวง และจำสืบทำรวจสิงห์แก้ว สุขเกษม ปลัดเทศบาล
จอมทอง เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)

และความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ โดยพิจารณาคำถามแต่ละข้อแล้วให้คะแนน ดังนี้

- ให้คะแนน +1 เมื่อเห็นว่าคำถามข้อนั้นตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามข้อนั้นตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 เมื่อเห็นว่าคำถามข้อนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นทำการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง (Item Objective Congruence Index : IOC) ความสอดคล้องที่ 0.6 ขึ้นไป จึงมีความสอดคล้องและเที่ยงตรงที่จะยอมรับได้ และถ้าข้อคำถามใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรจะปรับปรุงข้อคำถามใหม่ โดยคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ดัชนีความสอดคล้อง} = \frac{\text{ผลรวมของค่า IOC ที่ได้}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}}$$

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ มีค่าเท่ากับ 0.93 จึงมีความสอดคล้องและเที่ยงตรงที่สามารถยอมรับได้ จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและทำการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากขึ้น

3. จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ราย และใช้วิธีคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นซึ่งเรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (Cronbach’s Alpha Coefficient) การศึกษาครั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

4. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรทั้งหมด จำนวน 156 ชุด ให้กับ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 7 แห่ง ที่จะทำการศึกษาวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่การศึกษา รวบรวมจากบทความ วารสาร เอกสาร หนังสือ เว็บไซต์ บทความ และงานวิจัยที่มีผู้จัดทำเอาไว้ โดยมีแหล่งข้อมูล ตามขอบเขตการศึกษา ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปออกแบบเป็นเครื่องมืองานวิจัย การวิเคราะห์ และการสรุปผลวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2560
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน และวิธีการ ดังนี้
 - 2.1 ทำหนังสือเกี่ยวกับการขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย ถึง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.2 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 7 แห่ง ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนด วัน เวลา การส่งคืนแบบสอบถาม
 - 2.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้ทั้งหมด และนำข้อมูลการใช้ในการวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้วิธี

ประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย

3. การทดสอบสมมติฐานในการหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผล มีรายละเอียดดังนี้

สมการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

โดยที่ r_s = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน
 $\sum D^2$ = ผลรวมของกำลังสองของผลต่างของอันดับคะแนนแต่ละคู่
 N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_{17} X_{17}$$

โดยที่ Y' = คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์)
 a = ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
 b_1, b_2, \dots, b_{17} = ค่าน้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร อิสระ (เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัด ตำแหน่งงานสาย

งาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ) ตามลำดับ

$X_1, X_2 \dots X_{17}$ = คะแนนของตัวแปรอิสระ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัด ตำแหน่ง งานสายงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความ ถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและ ระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ) ตามลำดับ

k = จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_y = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \dots + \beta_k Z_k$$

โดยที่ Z'_y = คะแนนพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ของตัวแปรตาม (ตัวเกณฑ์)

$\beta_1, \beta_2 \dots \beta_{17}$ = ค่าน้ำหนักเบต้าหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย ของคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัด ตำแหน่งงานสายงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การ ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจใน

องค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ) ตามลำดับ

$Z_1, Z_2 \dots Z_{17}$ = คะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัด ตำแหน่งงานสายงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ) ตามลำดับ

K = จำนวนตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์)

น้ำหนักเบต้า (β) ต่างกับน้ำหนักของคะแนนดิบ b ตรงที่หน่วยของ β เป็นคะแนนมาตรฐาน ดังนั้น β เป็นค่าที่ชี้ถึงว่า เมื่อตัวแปรอิสระ (ตัวพยากรณ์) (X) ตัวนั้นเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยคะแนนมาตรฐานจะทำให้ตัวแปรอิสระ (ตัวเกณฑ์) (คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม) เปลี่ยนแปลงไป β หน่วยคะแนนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 156 ราย จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น โดยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
หญิง	100	64.10
ชาย	56	35.90
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90



ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
25 - 30 ปี	16	10.26
31 - 35 ปี	40	25.64
36 - 40 ปี	41	26.28
41 - 45 ปี	38	24.36
46 - 50 ปี	11	7.05
51 ปีขึ้นไป	10	6.41
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 36 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.28 รองลงมา คือ อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 อายุ 41 - 45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.36 อายุ 25 - 30 ปี จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 10.26 อายุ 46 - 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	8	5.13
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	100	64.10
ระดับปริญญาโท	48	30.77
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 5 ปี	23	14.74
6-10 ปี	61	39.10
11 -15 ปี	49	31.41
16-20 ปี	15	9.62
21- 25 ปี	8	5.13
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมา คือ 11 -15 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.41 ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 อายุการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.62 และ อายุการทำงาน 21-25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 15,000 บาท	14	8.97
15,001 - 20,000 บาท	38	24.36
20,001 - 25,000 บาท	51	32.69
25,001 - 30,000 บาท	32	20.51
30,001 - 35,000 บาท	21	13.46
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69 มากที่สุด รองลงมาคือ 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 รายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.36 รายได้ 30,001 - 35,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 และรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักปลัด	64	41.03
กองคลัง	37	23.72
กองช่าง	21	13.46
กองการศึกษา	19	12.18
กองสวัสดิการ	2	1.28
กองสาธารณสุข	6	3.85
หัวหน้าส่วนราชการ	7	4.49
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัดสำนักปลัด มากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 รองลงมาคือ กองคลัง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 23.72 กองช่าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.46 กองการศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18 หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49 กองสาธารณสุข จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 และกองสวัสดิการ จำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานสายงาน

ตำแหน่งงานสายงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ทั่วไป	44	28.21
วิชาการ	61	39.10
อำนวยการ	40	25.64
บริหารท้องถิ่น	11	7.05
รวม	156	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ มากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10 รองลงมาคือ ทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 อำนวยการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 และบริหารท้องถิ่น จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่	3.52	0.72	มาก
2. การปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	3.63	0.57	มาก
3. การใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด	3.20	0.53	ปานกลาง
4. การวางแผนการปฏิบัติงานที่กระชับ รวดเร็วตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	3.39	0.71	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.44	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.63 การนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับมาก การวางแผนการปฏิบัติงานที่กระชับ รวดเร็วตรงตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.39 และการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การให้ความสำคัญกับความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.33	0.55	ปานกลาง
2. การสร้างจิตสำนึก/การรักษาваจา มีสัจจะวาจาเชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนความจริง เป็นข้อยกเว้นให้แก่อน	3.75	0.63	มาก
3. ยึดมั่นในหลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประชาชน	3.72	0.63	มาก
4. การยึดมั่นในจรรยาบรรณเพื่อมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล	4.20	0.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	3.75	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การยึดมั่นในจรรยาบรรณเพื่อมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล มีค่าเฉลี่ย 4.20 การสร้างจิตสำนึกหรือการรักษา วาจา มีสัจจะวาจาเชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนความจริง เป็นข้อยกเว้นให้แก่อน มีค่าเฉลี่ย 3.75 ยึดมั่นในหลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับ มาก การให้ความสำคัญกับความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.33 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. กำหนดบทบาท หน้าที่ ในการปฏิบัติงานที่ เหมาะสมชัดเจน	4.33	0.63	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการ ปฏิบัติงาน	3.98	0.71	มาก
3. การสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกัน ของทีมและพัฒนาไปสู่ค่านิยมของความเป็น ทีมภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติการกิจ ต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จ	4.31	0.57	มากที่สุด
4. การสนับสนุนการดำเนินงานของทีมอย่าง เต็มที่ โดยประยุกต์ข้อมูลและวิธีการแก้ไข ปัญหาให้งานประสบความสำเร็จ	4.24	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการทำงานเป็นทีม	4.21	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการกำหนดบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.33 การสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกัน ของทีม และพัฒนาไปสู่ค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติการกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.31 การสนับสนุนการดำเนินงานของทีมอย่างเต็มที่ โดยประยุกต์ข้อมูล และวิธีการแก้ไขปัญหาให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านการบริการที่เป็นเลิศ

ด้านการบริการที่เป็นเลิศ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. มีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นมิตร	4.16	0.46	มาก
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	3.98	0.53	มาก
3. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.85	0.56	มาก
4. การปรับลดขั้นตอน การให้บริการ ให้มีความรวดเร็วและตรงตามความต้องการผู้รับบริการ	4.21	0.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการบริการที่เป็นเลิศ	4.05	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การปรับลดขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วและตรงตามความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด มีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 4.16 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ย 3.98 การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลัก ด้านความเข้าใจในองค์กร และระบบงาน

ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในระบบงาน	3.94	0.59	มาก
2. การนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.29	0.62	มากที่สุด
3. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานเชิงบูรณาการ	4.24	0.53	มากที่สุด
4. การปรับปรุง พัฒนา เรียนรู้ จากความสำเร็จ และความผิดพลาด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	4.31	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	4.19	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการปรับปรุง พัฒนา เรียนรู้ จากความสำเร็จและความผิดพลาด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.31 การนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานเชิงบูรณาการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในระบบงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.13 สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.21	0.46	มากที่สุด
ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	4.19	0.41	มาก
ด้านการบริการที่เป็นเลิศ	4.05	0.38	มาก
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	3.75	0.42	มาก
ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.44	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการทำงานเป็นทีม เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.75 และ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยเชิงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้	3.62	0.57	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง	4.03	0.39	มาก
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง	3.54	0.76	มาก
4. สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้	3.77	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.74	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับ มาก การมีส่วนร่วมในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ย 4.03 สามารถแก้ไขปัญหา และป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.77 การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.62 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิต ด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.35	0.51	มาก
2. การยกย่องชมเชย จากหน่วยงานหรือองค์กร	3.19	0.47	ปานกลาง
3. มีความภาคภูมิใจในอาชีพ ตำแหน่งงาน	4.30	0.57	มากที่สุด
4. การยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กร	3.23	0.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการได้รับการยอมรับ	3.52	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.52 อยู่ในระดับ มาก มีความภาคภูมิใจในอาชีพ ตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับ มากที่สุด การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับ มาก การยกย่องชมเชย จากหน่วยงานหรือองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.19 การยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.23 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิต ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่
 การงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.38	0.68	ปานกลาง
2. การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	3.46	0.57	มาก
3. การได้รับการฝึกอบรม	4.02	0.64	มาก
4. การได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.74	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับ มาก การได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.09 การได้รับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 4.02 การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับ มาก การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะงานงานที่ทำ

ด้านลักษณะงานงานที่ทำ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน	3.64	0.62	มาก
2. มีอิสระในการทำงาน	3.38	0.59	ปานกลาง
3. มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา	3.47	0.65	มาก
4. มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.29	0.66	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะงานที่ทำ	3.45	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับ มาก มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับ มาก มีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงจิต ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบ	3.54	0.62	มาก
2. มีปริมาณงานที่เหมาะสม	3.09	0.79	ปานกลาง
3. มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.80	0.51	มาก
4. ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ	3.18	0.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความรับผิดชอบ	3.40	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับ มาก มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.80 ได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.54 ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.18 มีปริมาณงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยเชิงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.19 สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยเชิงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยเชิงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.74	0.45	มาก
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.74	0.39	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.52	0.36	มาก
ด้านลักษณะงานที่ทำ	3.45	0.47	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.40	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับ มาก และด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับ ปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.20 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย	3.83	0.49	มาก
2. สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ผู้มาประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีคั่งค้าง	3.29	0.63	ปานกลาง
3. การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	3.99	0.48	มาก
4. การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน	3.89	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านปริมาณงาน	3.75	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 อยู่ในระดับ มาก การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.9 การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับ มาก และสามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ผู้มาประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีคั่งค้าง มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในรับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.21 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านคุณภาพงาน

ด้านคุณภาพงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ	3.89	0.48	มาก
2. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อ ให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ	3.92	0.41	มาก
3. การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้องตาม ระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณ ของข้าราชการ	4.18	0.48	มาก
4. การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยี มาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์	3.82	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านคุณภาพงาน	3.95	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับ มาก การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของข้าราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อการให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.89 การวางแผนจัดระบบงาน โดยนำเทคโนโลยี มาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.04	0.64	มาก
2. การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง	3.88	0.64	มาก
3. ความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.88	0.51	มาก
4. การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	4.12	0.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความรวดเร็ว	3.98	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับ มาก การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.12 การปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 4.04 ความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.88 การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.88 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด	3.31	0.59	ปานกลาง
2. ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	3.81	0.69	มาก
3. จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเช่นเงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.35	0.55	มาก
4. การปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.29	0.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	3.44	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับ มาก ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.81 จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเช่นเงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับ มาก การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.31 การปฏิบัติงานได้ตามแผนงาน และขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในระดับ ปานกลาง

สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.24 สรุป การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรวดเร็ว	3.98	0.41	มาก
ด้านคุณภาพงาน	3.95	0.34	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.75	0.37	มาก
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	3.44	0.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.78	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับ มาก ด้านความรวดเร็วเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ($X_1 - X_{17}$) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประกอบด้วย

1) ปัจจัยประชากรศาสตร์

เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษาสูงสุด (X_3) อายุการทำงาน (X_4) รายได้ต่อเดือน (X_5) สังกัด (X_6) ตำแหน่งงานสายงาน (X_7)

2) สมรรถนะหลัก

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_8) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (X_9) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (X_{10}) การบริการที่เป็นเลิศ (X_{11}) การทำงานเป็นทีม (X_{12})

3) ปัจจัยจูงใจ

ความสำเร็จในการทำงาน (X_{13}) การได้รับการยอมรับ (X_{14}) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X_{15}) ลักษณะงานที่ทำ (X_{16}) ความรับผิดชอบ (X_{17})

4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y)

โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) ก่อนการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นทำการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณซึ่งแปรอิสระแต่ละตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง คือ ค่า r ในเมตริกความสัมพันธ์ไม่ควรเกิน 0.75 โดยใช้วิธีการเลือกสมการถดถอยที่ดีที่สุดโดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) เป็นวิธีที่คัดแยกตัวแปรพยากรณ์ที่เหมาะสมในการสร้างสมการถดถอย โดยคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ทีละตัว โดยพิจารณาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดกับ ตัวแปรตามเข้าไปในสมการ ขึ้นต่อไปจึงพิจารณาเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่เหลือที่มีความสัมพันธ์เชิงส่วน (ความสัมพันธ์ที่กำหนดให้ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าไปในสมการแล้วมีค่าคงที่) กับตัวแปรตามมากที่สุดเข้าไปในสมการ และพร้อมกันนั้นก็พิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าไปในสมการก่อนหน้านี้ทุกตัวว่าควรอยู่ในสมการอีกหรือไม่ ถ้าไม่ควรก็ตัดออกและดำเนินการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ใหม่ ถ้าควรอยู่ก็ดำเนินการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์

ใหม่ต่อไป จนกระทั่งไม่มีตัวแปรพหุคูณใดเข้าไปหรือถูกตัดออกจากสมการ จึงหยุดคัดเลือก
ตัวแปร (เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, 2546, 15 อ้างถึงใน พูลสวัสดิ์ นาทองคำ, 2556, 110)



ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรตาม (Y) กับตัวแปรอิสระ (X) และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน (X₁ - X₁₇)

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	Y
เพศ (X ₁)	1.000	.204 [*]	-.035	.161 [*]	.165 [*]	.213 ^{**}	.127	-.023	.201 [*]	.136	.042	.141	.314 ^{**}	-.017	-.030	.125	.086	-.054
อายุ (X ₂)		1.000	.363 ^{**}	.838 ^{**}	.821 ^{**}	.207 ^{**}	.633 ^{**}	.310 ^{**}	.218 ^{**}	.435 ^{**}	.191 [*]	.056	.369 ^{**}	.176 [*]	.138	.243 ^{**}	.282 ^{**}	.093
ระดับการศึกษาสูงสุด (X ₃)			1.000	.373 ^{**}	.503 ^{**}	-.058	.498 ^{**}	.151	.061	.202 [*]	.049	-.045	.105	.153	.260 ^{**}	.129	.115	.013
อายุการทำงาน (X ₄)				1.000	.890 ^{**}	.228 ^{**}	.694 ^{**}	.304 ^{**}	.164 [*]	.424 ^{**}	.187 [*]	.032	.389 ^{**}	.185 [*]	.139	.314 ^{**}	.289 ^{**}	.072
รายได้ต่อเดือน (X ₅)					1.000	.102	.871 ^{**}	.366 ^{**}	.184 [*]	.438 ^{**}	.300 ^{**}	.121	.400 ^{**}	.176 [*]	.240 ^{**}	.331 ^{**}	.372 ^{**}	.182 [*]
สังกัด (X ₆)						1.000	.098	-.027	-.093	.128	-.041	-.060	.092	.018	-.024	.187 [*]	.133	-.021
ตำแหน่งงานสายงาน (X ₇)							1.000	.343 ^{**}	.211 ^{**}	.378 ^{**}	.330 ^{**}	.178 [*]	.404 ^{**}	.152	.323 ^{**}	.368 ^{**}	.429 ^{**}	.266 ^{**}
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X ₈)								1.000	.092	.399 ^{**}	.297 ^{**}	.155	.285 ^{**}	.122	.256 ^{**}	.298 ^{**}	.257 ^{**}	.366 ^{**}
ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (X ₉)									1.000	.142	.047	-.024	.322 ^{**}	.305 ^{**}	.171 [*]	.194 [*]	.250 ^{**}	.268 ^{**}
การทำงานเป็นทีม (X ₁₀)										1.000	.247 ^{**}	.223 ^{**}	.310 ^{**}	.160 [*]	.202 [*]	.222 ^{**}	.160 [*]	.225 ^{**}
การบริการที่เป็นเลิศ (X ₁₁)											1.000	.351 ^{**}	.068	-.092	.115	.155	.282 ^{**}	.358 ^{**}
ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (X ₁₂)												1.000	.115	-.106	.012	.092	.238 ^{**}	.282 ^{**}
ความสำเร็จในการทำงาน (X ₁₃)													1.000	.390 ^{**}	.393 ^{**}	.430 ^{**}	.325 ^{**}	.249 ^{**}

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	Y
การได้รับการยอมรับ (X ₁₄)														1.000	.419**	.393**	.327**	.238**
ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน (X ₁₅)															1.000	.387**	.311**	.340**
ลักษณะงานที่ทำ (X ₁₆)																1.000	.590**	.285**
ความรับผิดชอบ (X ₁₇)																	1.000	.448**
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน (Y)																		1.000

** . ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* . ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระได้แก่ รายได้ต่อเดือน (X_5) ตำแหน่งงานสายงาน (X_7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_8) ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (X_9) การทำงานเป็นทีม (X_{12}) การบริการที่เป็นเลิศ (X_{14}) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (X_{10}) ความสำเร็จในการทำงาน (X_{13}) การได้รับการยอมรับ (X_{14}) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X_{15}) ลักษณะงานที่ทำ (X_{16}) ความรับผิดชอบ (X_{17}) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น รายได้ต่อเดือน (X_5) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษาสูงสุด (X_3) อายุการทำงาน (X_4) สังกัด (X_6) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ .182 ถึง .448 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดต่อตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) นั้นเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปร ความรับผิดชอบ (X_{17}) เท่ากับ .448

พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .160 ถึง .890 ซึ่งค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ด้วยกันจะต้องไม่สูงเกินไป คือ ต้องไม่เกิน 0.75 เพื่อป้องกันปัญหา Multicollinearity และเนื่องจากค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อายุ (X_2) อายุการทำงาน (X_4) รายได้ต่อเดือน (X_5) มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์สูงเกิน 0.75 และเพศ (X_1) ระดับการศึกษาสูงสุด (X_3) สังกัด (X_6) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y)

ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดตัวแปรด้าน เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษาสูงสุด (X_3) อายุการทำงาน (X_4) รายได้ต่อเดือน (X_5) สังกัด (X_6) ออก ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .160 ถึง .438 ถือได้ว่าตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์เป็นตัวแปรที่สามารถนำไปวิเคราะห์ลดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น
โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(ค่าคงที่)	1.294	.275		4.699	.000
ด้านความรับผิดชอบ (X ₇)	.133	.040	.245	3.296	.001
ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X ₈)	.106	.044	.171	2.429	.016
ด้านการบริการที่เป็นเลิศ (X ₁₁)	.169	.054	.215	3.104	.002
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและ จริยธรรม (X ₉)	.138	.048	.190	2.874	.005
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X ₅)	1.25	.046	.185	2.736	.007

R = 0.648 R² = 0.419 Adjusted R² = 0.400 Std. Error of the Estimate = 0.23378
F = 21.676 Sig = 0.000

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถรวมกันพยากรณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 40.0 (R²_{adj} = 0.400) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 5 ตัวที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาเขียนสมการได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\begin{aligned}
 Y' &= 1.294 + .133 \text{ (ด้านความรับผิดชอบ)} \\
 &\quad + .106 \text{ (ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์)} \\
 &\quad + .169 \text{ (ด้านการบริการที่เป็นเลิศ)} \\
 &\quad + .138 \text{ (ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม)} \\
 &\quad + .125 \text{ (ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน)}
 \end{aligned}$$

$$Y' = 1.294 + .133 + .106 + .169 + .138 + .125$$

โดยที่

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\begin{aligned}
 Z' &= .245 \text{ (ด้านความรับผิดชอบ)} \\
 &\quad + .171 \text{ (ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์)} \\
 &\quad + .215 \text{ (ด้านการบริการที่เป็นเลิศ)} \\
 &\quad + .190 \text{ (ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม)} \\
 &\quad + .185 \text{ (ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน)}
 \end{aligned}$$

$$Z' = .245 + .171 + .215 + .190 + .185$$

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

จากผลการศึกษา ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 156 ราย โดยจำแนกเป็น 14 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านการบริการที่เป็นเลิศ 5) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 6) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 7) ด้านการได้รับการยอมรับ 8) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 9) ด้านลักษณะงานงานที่ทำ 10) ด้านความรับผิดชอบ 11) ด้านปริมาณงาน 12) ด้านคุณภาพ 13) ด้านความรวดเร็ว 14) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.27 สรุปอันดับปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
สมรรถนะหลัก		
ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	59	42.1
ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	65	46.4
ด้านการทำงานเป็นทีม	7	5.0
ด้านการบริการที่เป็นเลิศ	10	7.1
ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	60	42.9
ปัจจัยเชิงใจ		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	24	27.1
ด้านการได้รับการยอมรับ	44	31.4
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	40	28.6
ด้านลักษณะงานงานที่ทำ	84	60.0
ด้านความรับผิดชอบ	17	12.1
ประสิทธิภาพ		
ด้านปริมาณงาน	29	20.7
ด้านคุณภาพ	23	26.4
ด้านความรวดเร็ว	7	5.0
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	41	29.3

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นโดยแยกออกเป็น 3 ประเด็น คือ 1) สมรรถนะหลัก 2) บังคับใจ 3) ประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ร้อยละ 46.4 รองลงมา ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ร้อยละ 42.9 ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ร้อยละ 42.1 ด้านบังคับใจ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานงานที่ทำ ร้อยละ 60.0 รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับ ร้อยละ 31.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 28.6 ด้านประสิทธิภาพ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ร้อยละ 29.3 รองลงมา ด้านปริมาณงาน ร้อยละ 20.7 ด้านคุณภาพ ร้อยละ 26.4



บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 156 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท สังกัดสำนักปลัด ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านความเข้าใจในองค์กร และระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ตอนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ตั้งแต่ .182 ถึง .448 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดต่อตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y) นั้นเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรความรับผิดชอบ (X_{17}) เท่ากับ .448

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อให้ตัวแปร ลักษณะประชากรศาสตร์ (รายได้ต่อเดือน) สมรรถนะหลัก (การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม การบริการที่เป็นเลิศ ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน) ปัจจัยจูงใจ (ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ) เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถรวมกันพยากรณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 40.0 ($R^2_{adj} = 0.400$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .648 ($R = 0.648$) โดยปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\beta = .245$) ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ($\beta = .215$) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ($\beta = .190$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การ

งาน ($\beta=.185$) และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\beta=.171$) ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ทั้งห้าสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 40.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 สรุปปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

จากประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบเลือกตอบ โดยสามารถตอบสูงสุดได้ 5 รายการ ประชากรได้พบปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสมรรถนะหลัก พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. ด้านปัจจัยจูงใจ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะงานงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. ด้านประสิทธิภาพ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) สมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น 3) ปัจจัยจูงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น 5) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ประทุมชน (2557) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 6 -10 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท สังกัดสำนักปลัด ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ

สมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก การทำงานเป็นทีม ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน ตามโครงสร้างของส่วนราชการ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีลักษณะที่แบ่งเป็นออกเป็น สำนัก กอง ฝ่าย ต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อแต่ละทีมปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร และการสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีม และสร้างค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กร ช่วยส่งผลทำให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อสร้างเป็นค่านิยมขององค์กร อีกทั้งผู้บริหารองค์กร มีนโยบายมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน เน้นการทำงานเป็นทีมและลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เช่น องค์กรบริหารตำบลวังเป่าที่ประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 - พ.ศ. 2560 และรางวัลพระปกเกล้า ในปี พ.ศ. 2559 ด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านเสริมสร้างเครือข่าย ดังนั้น ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมของข้าราชการส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไทเลอร์ (Likert, 1984) กล่าวว่า ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้นำที่ต้องการทั้งผลงาน และความสุข ความร่วมมือร่วมใจของผู้ร่วมงาน จึงต้องการผู้นำที่มุ่งสร้างทีมงาน โดยใช้กิจกรรมสัมพันธ์แบบมีส่วนร่วม ฟังพาดูอภัยกันตลอดจนหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไรท์ (Wright, 2001) ศึกษา HR Competencies : Getting Them Right ผลการศึกษา พบว่า กลยุทธ์ที่สำคัญในการติดตามงาน และเป็นปัจจัยขับเคลื่อนความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร คือ ทักษะการทำงานระหว่างบุคคลหรือการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ยังมี สุภาภรณ์ ประทุมชัน (2557) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญการทำงานเป็นทีม โดยในรายด้านการมุ่งมั่นสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกันของทีม และพัฒนาไปสู่ค่านิยมของทีม เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จรวมถึงงานวิจัยของ ศุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม การประสานความร่วมมือ และส่งเสริม

ให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการทำงานเป็นทีมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ วัตค็อก (Woodcock, 1989) กล่าวถึง ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การสนับสนุน และการไว้วางใจ (Support and Trust) สมาชิกในทีม ได้รับการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกันร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสัมพันธ์ภาพที่ดีของทีม (Sound Inter - Group Relation) การร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีม ร่องลงมาในระดับมาก คือ ด้านความเข้าใจในองค์กร และระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

ปัจจัยจูงใจของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้เนื่องจากข้าราชการส่วนท้องถิ่น ได้รับโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ในช่องทางที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้นเช่นการศึกษาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังส่งเสริมให้ทุนการศึกษาแก่ข้าราชการในสังกัด ทั้งในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท เพื่อส่งเสริมให้ได้รับการศึกษา และสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ และการสนับสนุนขององค์กรให้ได้รับการฝึกอบรมกับหน่วยงานอื่น อีกทั้งมีการจัดฝึกอบรมภายในของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ และยังได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การส่งเสริมให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก (Herzberg, 1957) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพอใจ และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวก และการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิริสุดา บัวผัน (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนี้ สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรกระทรวงเกษตร และสหกรณ์จังหวัดอุดรดิษฐ์ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมีอยู่ 4 ปัจจัย ได้แก่ ความก้าวหน้า ความสำเร็จ จากการปฏิบัติงาน การบริหารและนโยบายขององค์กร และสวัสดิการและความมั่นคง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สอดคล้องกับ นงคันทน์ ขาวงาม (2554) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ปืม จังหวัดพะเยา พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ปืม เห็นว่าการที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นและผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน รองลงมาในระดับมาก คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยจูงใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดขวัญ และกำลังใจส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ค (Herzberg, 1959) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพอใจและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้สนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร สั่งการ และให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการประชาชนและอำนวยความสะดวกในการติดต่อรับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ รวมไปถึงการเปิดเฟซบุ๊ก (Face Book) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งในปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้ และสามารถติดต่อสื่อสารกับประชาชนได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและช่วยเหลือให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับ อัญชติ จอมคำสิงห์ (2559) ศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พบว่าบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง

มีความเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และด้านความทันเวลา หรือความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ปัจจัยด้านสมรรถนะหลักที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และด้านการบริการที่เป็นเลิศ สามารถทำนายผลได้ว่า สมรรถนะหลักที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสมรรถนะหลัก เป็นสิ่งที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ทุกระดับตำแหน่งจะต้องมี และยึดถือปฏิบัติ เพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคมและประเทศชาติ ซึ่งมีการกำหนดภาระงานที่จะปฏิบัติ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพ จึงสามารถอภิปรายผลได้ว่า เมื่อข้าราชการส่วนท้องถิ่นมีสมรรถนะหลักที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นตาม สอดคล้องกับ สุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มีการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ตรงตามเป้าหมายและยังให้ความสำคัญการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสร้างกลยุทธ์ในการทำงานด้วยการนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ มีการวางแผนและเลือกแนวทาง ที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่า ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดแนวทางสร้างนวัตกรรมใหม่ในการทำงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ปฏิบัติราชการด้วยความโปร่งใส ยึดมั่นในจรรยาบรรณ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และสอดคล้องกับ สุทธิคุณ วิริยะกุล (2558) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ พบว่ามีความคิดเห็นว่าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบวินัย และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ด้านการ

บริการที่เป็นเลิศให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเต็มใจ และช่วยแก้ไขปัญหาก็แก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งนำไปสู่บรรยากาศที่ดีในการทำงานส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) กล่าวถึง นโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดนวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐ ในส่วนของนวัตกรรมการให้บริการหรือการส่งมอบ (Delivery Innovation) ซึ่งได้แก่ การสร้างหรือแนวทางหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสำหรับประชาชน เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประชาชนในสังคมยุคปัจจุบันสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดาย และเพื่อเป็นการสร้างรูปแบบวิธีการใหม่ในการบริการด้วย ซึ่งในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปรับปรุงรูปแบบการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ ในด้านของการยื่นชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย หรือในส่วนของ การยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อปรับลดขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็ว และสะดวกสบายแก่ ผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบ สามารถทำนายผลได้ว่า ปัจจัยจูงใจที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับ สุชาติรัตน์ กิมศิริ (2551) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกระทรวงเกษตร และสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ แนวคิดของ สมคิด บางโม (2540, 193) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ผู้บริหารที่ดี จะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด แสวงหาโอกาสที่ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา ด้านความรับผิดชอบ สอดคล้องกับ ปริศนา พิมพา (2559) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน ด้านสมรรถนะหลัก พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ร้อยละ 46.4 ทั้งนี้อาจ

เนื่องจาก 1) ลักษณะการบริหารขององค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารงาน โดยฝ่ายการเมือง หรือนักการเมืองท้องถิ่น มีอิทธิพลหรืออำนาจที่ส่งผลให้เกิดการทุจริตได้ โดยเฉพาะอิทธิพล และอำนาจของฝ่ายการเมืองที่ครอบงำ หรือสามารถให้คุณให้โทษต่อเจ้าหน้าที่ หรือข้าราชการท้องถิ่น และการใช้ตำแหน่ง อำนาจ หน้าที่ ในการแสวงหาผลประโยชน์ของตนเอง เช่นการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่มีญาติหรือผู้รับเหมา มาเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง หรือตลอดจนการใช้อิทธิพลข่มขู่ หรือกีดกันผู้เสนอราคารายอื่น ๆ การบีบบังคับให้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบงานโครงการต่าง ๆ และส่วนหนึ่งเกิดจากวัฒนธรรมที่ฝังรากลึกของสังคมไทยมานาน เช่น ความเกรงกลัวอิทธิพล การนับถือผู้มีบารมี การสำนึกบุญคุณของผู้มีพระคุณ หรือยังคงยึดติดในระบบอุปถัมภ์ ซึ่งส่งผลทำให้ข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน 2) การขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่ที่พบ คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น มักจะได้รับหน้าที่ นอกเหนือจากตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ เช่นการได้รับให้เป็นคณะกรรมการกำหนดราคากลาง งานก่อสร้าง คณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง หรือได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย ซึ่งไม่มีความเชี่ยวชาญ ขาดความรู้ หรือไม่เคยศึกษากฎหมาย ระเบียบและฝีกอบรม จึงอาจทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เพราะไม่มีความรู้ ความชำนาญ จึงก่อให้เกิดข้อผิดพลาด ได้ง่ายขึ้น และมีความเสี่ยงทำให้การปฏิบัติไม่ถูกต้อง ตามระเบียบ กฎหมาย ร่องลงมา ด้านความ เข้าใจในองค์กรและระบบงาน ร้อยละ 42.9 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของส่วนท้องถิ่น กับหน่วยงานภาครัฐกลาง ยังไม่มีความเชื่อมโยงกันจึงทำให้ ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าขึ้นในการบันทึกข้อมูลในระบบ สารสนเทศ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐทุกส่วนจะต้องบันทึกข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย และในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีระบบ สารสนเทศ ที่เรียกว่า ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS) ที่ต้องบันทึก การจัดซื้อจัดจ้างอีกระบบ จึงทำให้ข้าราชการจะต้องมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน ผลจากการที่ระบบ สารสนเทศ ไม่มีความเชื่อมโยงในข้อมูลกัน และในปัจจุบันลักษณะการทำงานของหน่วยงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มุ่งเน้นให้มีการใช้งานผ่านระบบต่าง ๆ มากขึ้น ลดทอนการใช้เอกสาร ต่าง ๆ และยังมีความรวดเร็วในการส่งรายงานข้อมูลต่าง ๆ อีกด้วย แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงระบบ ข้อมูลกับส่วนกลาง จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ร่องลงมา

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ร้อยละ 42.1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การขาดแคลนบุคลากร ในหลายๆ ตำแหน่ง แต่ภาระงานที่รับผิดชอบในด้านต่าง ๆ มีมากกว่า ทำให้ข้าราชการหนึ่งคน จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ หรือตำแหน่งอื่น ตามที่ได้รับการแต่งตั้ง จึงทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ไม่บรรลุตาม วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้ เช่น นักวิชาการจัดเก็บรายได้ต้องปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่พัสดุ ด้วย ซึ่งการทำงานทั้งสองตำแหน่ง แต่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันก็จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน และขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

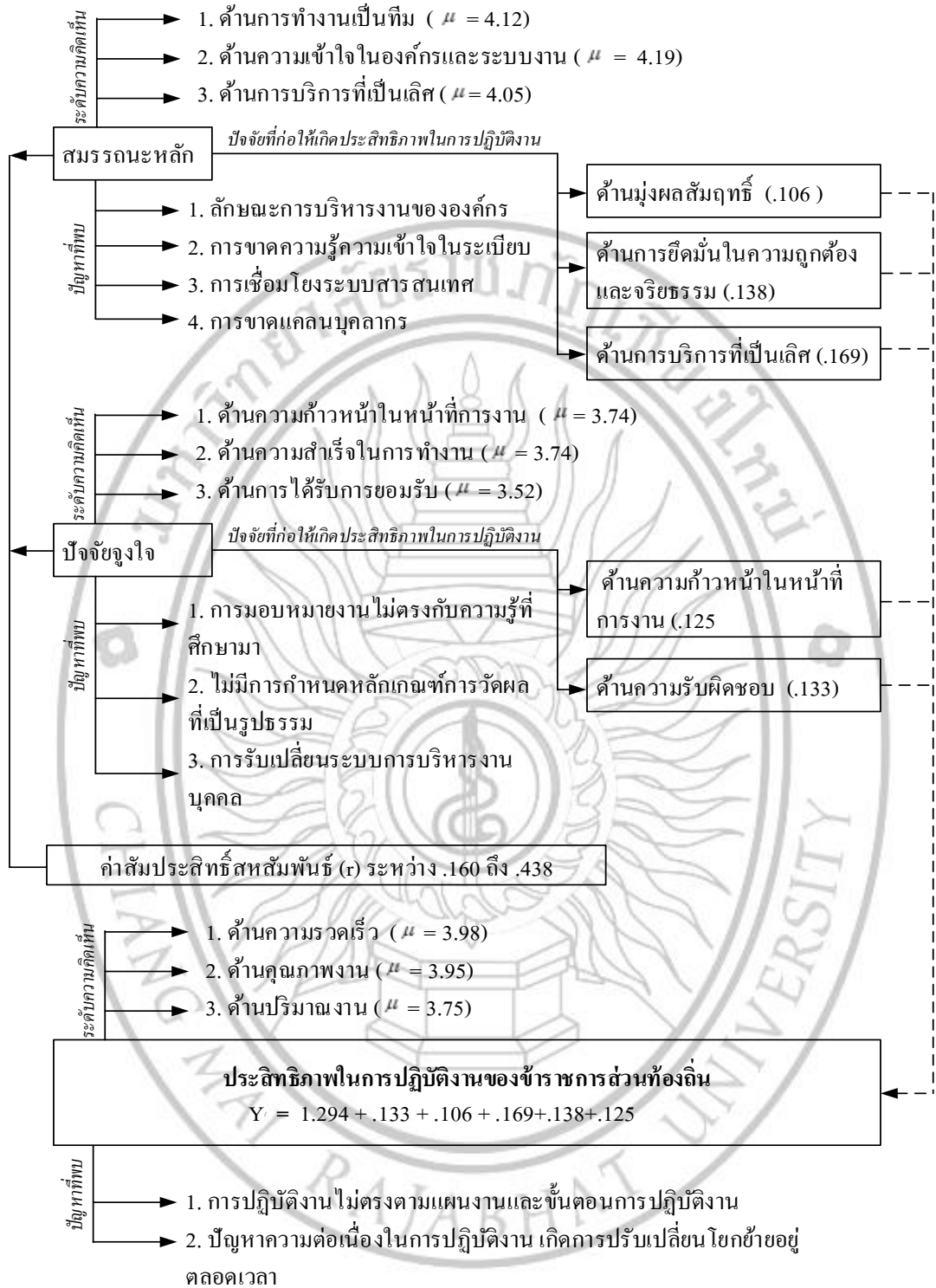
ด้านปัจจัยจูงใจ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานงานที่ทำ ร้อยละ 60.0 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่าเนื่องจากลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติไม่ตรงกับ ความรู้ที่ได้ศึกษามา ซึ่งจากภารกิจงานต่าง ๆ และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้าน จึงทำให้ ข้าราชการส่วนท้องถิ่นหนึ่งคน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบงาน ในหลายด้าน หลายตำแหน่ง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านการได้รับการยอมรับ ร้อยละ 31.4 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ในแต่ละสังกัด ลักษณะงานที่แตกต่างกัน และที่ผ่านมาไม่ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ชีววัดผลงานที่เป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบผลการปฏิบัติงาน และไม่ได้มีการยกย่อง ชมเชย รองลงมาด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ร้อยละ 28.6 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า มาจาก การเปลี่ยนแปลงด้านงานบริหารบุคคลจากระบบพีซีเดิมเป็นระบบแท่งในปี 2559 ซึ่งยังไม่ได้ มีการออกหลักเกณฑ์ในด้านความก้าวหน้าในสายงานที่สูงขึ้นไป เช่น สายงานวิชาการ ในระดับ เชี่ยวชาญพิเศษ ยังไม่ได้มีการออกหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติต่าง ๆ มารองรับเพื่อให้ข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นได้รับทราบ

ด้านประสิทธิภาพ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือ ความคุ้มค่าของทรัพยากร ร้อยละ 29.3 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่าข้าราชการส่วนท้องถิ่น ยังไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้ตามแผนงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการ ปฏิบัติงานด้านเอกสารยังมีความซ้ำซ้อนในหน่วยงาน จึงเกิดปัญหาในการประหยัดและความคุ้มค่า ของทรัพยากรที่ใช้ในองค์กร รองลงมาด้านปริมาณงาน ร้อยละ 20.7 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้าย หรือสับเปลี่ยน อยู่ตลอดเวลาส่งผลทำให้เกิด ปัญหาขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับ รองลงมา ด้านคุณภาพ ร้อยละ 26.4 ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ไม่ได้รับการส่งเสริม

ให้ได้ศึกษา ฝึกรอบมระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง จึงทำให้การปฏิบัติงาน
ขาดคุณภาพ

จากผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยประชากรศาสตร์ สมรรถนะหลัก
ปัจจัยจูงใจ ที่ก่อให้เกิดให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4.5





ภาพที่ 5.1 ผลการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปัญหาที่พบในการทำงานของข้าราชการท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีสิ่งที่จะต้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้เสนอแนวทางไว้ ดังนี้

1. ด้านสมรรถนะหลัก ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรปลูกฝัง และสร้างจิตสำนึกที่ดี ยึดมั่นความซื่อสัตย์สุจริต โดยนำหลักธรรมะ มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านปัจจัยจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีความเห็นมากที่สุด คือ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานงานที่ทำ เป็นปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ได้รับการศึกษาเพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ และได้รับการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเสริมสร้างแรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพการทำงานให้กับข้าราชการส่วนท้องถิ่น เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เหมาะสม อาคาร สถานที่ทำงานมีความมั่นคง และปลอดภัย การสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

3. ด้านประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนท้องถิ่น มีความเห็นมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน กำหนดวงเงินงบประมาณที่ใช้ในจำนวนที่ต่ำ แต่คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด วางแผนระยะเวลาการทำงานและระยะเวลาแล้วเสร็จ และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดยนำเทคโนโลยี มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อลดต้นทุน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของนักบริหารท้องถิ่น
2. ควรมีการศึกษาผลกระทบของสมรรถนะหลักที่มีต่อการปฏิบัติงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้บริหารองค์กร (นายกเทศมนตรีหรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

บรรณานุกรม

- เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค. (2550). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: บริษัท โกลบอลคอนเซิร์น จำกัด.
- การปกครองส่วนท้องถิ่น, กรมส่งเสริม. (2552). *เอกสารเผยแพร่เพื่อพัฒนาความรู้*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.
- กัญญารัตน์ พันม่วง. (2556). *การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของพนักงานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2560). *การพัฒนาระบบสมรรถนะ*. สืบค้นจาก <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=comcontent&view=article&id=258&Itemid=252>
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2552). *ความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, สำนักงาน. (2560). *การทำงานเป็นทีม*. สืบค้นจาก <http://www.local.moi.go.th/team.html>
- โครงการสมรรถนะ, คณะทำงาน. (2548). *คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- จิรสุดา บัวผัน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของทันตแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนเขตสาธารณสุขที่ 12*. (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จิราพร น้ำฟ้า. (2556). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกเทศมนตรีในทรรศนะของบุคลากรเทศบาลตำบลเกร็ดแก้ว อำเภอเสด็จหีบ จังหวัดชลบุรี*. (ปัญหาพิเศษรัฐศาสตร์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัทพินเนสพรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด.

- ญาอิน วงศ์หงษ์. (2550). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- นงคันธ์ ขาวงาม. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- ท้องถิ่นอำเภอจอมทอง, สำนักงาน. (2560). *แบบสำรวจอัตรากำลังพนักงาน ข้าราชการลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง*. เชียงใหม่: สำนักงานท้องถิ่นอำเภอจอมทอง.
- ธนสวรรค์ เจริญเมือง. (2550). *100 ปีการปกครองไทย พ.ศ. 2440 - 2540*. กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2554). *การศึกษาศมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ปกรณ์ ประจัญบาน. (2555). *สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยและประเมิน*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปริศนา พิมพา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหาดพูนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- ประสิทธิ์ ชุมศรี. (2555). *การประเมินสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2*. สุราษฎร์ธานีเขต: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ.
- พัฒนาชุมชนอำเภอจอมทอง, สำนักงาน. (2559). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นจาก <http://district.cdd.go.th/chomthong/about-us/ประวัติความเป็นมา>
- มุกิตา วรภัทยากุล. (2555). *ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล).

- มัลลิกา เทพอ่อน. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข
ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลเขตสาธารณสุขที่ 11.
(วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร
ไม่แสวงผลกำไร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี).
- วันเพ็ญ นิลนารถ. (2553). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม
สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกริก).
- ลฎาภา แก้วเสียง. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี).
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2546). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งที่ท้าทาย.
กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- ศุภมิตร พินิจการ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของ นัก
บัญชีกรมสรรพสามิต. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- เสนีย์ แดงวัง. (2553). หลักในการทำงานเป็นทีม. สืบค้นจาก <http://dbd.go.th/mainsite/fileadmin/contents/persondbd/Demand/ipa/13.Subtrain2.pdf>
- สมคิด บางโม. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: น้าอักษรการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สัมมนา สีหมุย. (2553). การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตร์
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธาสำนักวิชา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2558). รายงานฉบับสมบูรณ์. โครงการ
สื่อสารและประชาสัมพันธ์ตามแผนปฏิบัติการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล
ส่วนท้องถิ่น. สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.

- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2553). *Competency : เครื่องมือในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. สืบค้นจาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b19_53.pdf
- สุชาติ สิริเศรษฐานนท์. (2551). *การรับรู้ในสมรรถนะหลักของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการของผู้ดำรงตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์*. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุดารัตน์ กิมศิริ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี).
- สุทธิคุณ วิริยะกุล. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- สุนันทา เลานันท์. (2551). *การสร้างทีมงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: แอนด์เมคสติกเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- สุภาภรณ์ ประทุมชัน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. (การค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- สุมาลี แสงสว่าง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในกรมราชทัณฑ์*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- อัญชลี จอมคำสิงห์. (2553). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา).
- อาภรณ์ ภู่วิทยา. (2552). *Competency Development Roadmap*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- อาภรณ์ ภู่วิทยา. (2557). *ปฏิบัติตนอย่างไรให้เป็นพนักงานดาวเด่น (Talented People) ตอน ความต้องการขององค์กร และพนักงาน*. สืบค้นจาก http://www.hrcenter.co.th /file/columns/hr_f_20170512_150000.pdf
- อุทัย หิรัญโต. (2553). *การปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager: A model of Effective Performance*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Davies, B. and Ellison, L. (1997). *School Leadership for 21st Century : A Competency and Knowledge Approach*. New York: Routledge.
- Hamel, G., & Prahalad, C.K. (1994). *Competing for the Future*. Boston: Harvard Business School Press.
- Herzberg, F. and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- John, D. M. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw - Hill Book.
- Krejcie, R. V., & Daryle, W. M. (1970). Determining Sampling Size for Research Activities. *Journal of Education and Psychological Measurement*, 10 (11), 308.
- Liz, W. (2001, November). "HR Competencies: Getting Them Right," *Canadian HR Reporter*, 14 (19), 20.
- Montagu, H. G. (1984). *Comparative Local Government*. Great Britain: William Brendon and Son.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28 (1), 1-14.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The McMillen Company.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Mcnanna Press Company.
- Wit, D. (1967). *A Comparative Survey of Local Govt. and Administration*. Bangkok: Kurusapha Press.
- WoodCock, M. (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสิรินภา ทาระนัด
วัน เดือน ปีเกิด	27 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2521
ที่อยู่	334/55 ซอย 8 หมู่บ้านสมหวังพร้าวเพอร์ดี หมู่ 4 ตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2551 ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี อบต.ปางหินฝน อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2553 ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 3 อบต. แม่สอย อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน ตำแหน่งนักวิชาการคลัง เทศบาลตำบลแม่สอย อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องการศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น
ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ที่ตรงกับความคิดเห็นและความเป็นจริง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด และจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามทั้งหมดมีทั้งหมด 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของรูปแบบการทำงานตามสมรรถนะหลัก
ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักของ
ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() หญิง () ชาย

2. อายุ

() 25 - 30 ปี () 31 - 35 ปี () 36 - 40 ปี
() 41 - 45 ปี () 46 - 50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี () ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() ระดับปริญญาโท () สูงกว่าระดับปริญญาโท
() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. อายุการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี () 6-10 ปี
() 11 -15 () 16-20 ปี
() 21- 25 ปี () มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 15,000 บาท () 15,001 - 20,000 บาท
() 20,001 - 25,000 บาท () 25,001 - 30,000 บาท
() 30,001 - 35,000 บาท () มากกว่า 35000 บาท

6. สังกัด

() สำนักปลัด () กองคลัง () กองช่าง
() กองการศึกษา () กองสวัสดิการ () กองสาธารณสุข
() หัวหน้าส่วนราชการ

7. ตำแหน่งงานสายงาน

() ทั่วไป () วิชาการ () อำนวยการ
() บริหารท้องถิ่น () อื่น ๆ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของรูปแบบการทำงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ

ส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
มุ่งผลสัมฤทธิ์					
1. การนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่					
2. การปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด					
3. การใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด					
4. การวางแผนการปฏิบัติงานที่กระชับ รวดเร็วตรงตามเป้าหมายที่กำหนด					
การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม					
5. การให้ความสำคัญกับความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
6. การสร้างจิตสำนึก/การรักษาจาก มีสัจจะจาก เชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนความจริง เป็นข้อยกเว้นให้แก่นตน					
7. ยึดมั่นในหลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประชาชน					
8. การยึดมั่นในจรรยาบรรณเพื่อมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล					
การทำงานเป็นทีม					
9. กำหนดบทบาท หน้าที่ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน					
10. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการปฏิบัติงาน					
11. การสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมและพัฒนาไปสู่ ค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จ					
12. การสนับสนุนการดำเนินงานของทีมอย่างเต็มที่ โดยประยุกต์ ข้อมูลและวิธีการแก้ไขปัญหาให้งานประสบความสำเร็จ					

สมรรถนะหลัก	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การบริการที่เป็นเลิศ					
13. มีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร					
14. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว					
15. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
16. การปรับลดขั้นตอน การให้บริการ ให้มีความรวดเร็วและตรงตามความต้องการผู้รับบริการ					
ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน					
17. การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในระบบงาน					
18. การนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
19. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานเชิงบูรณาการ					
20. การปรับปรุง พัฒนา เรียนรู้ จากความสำเร็จและความผิดพลาด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักของข้าราชการ
ส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
21. การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้					
22. การมีส่วนร่วมในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง					
23. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง					
24. สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้					
ด้านการได้รับการยอมรับ					
25. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
26. การยกย่องชมเชย จากหน่วยงานหรือองค์กร					
27. มีความภาคภูมิใจในอาชีพ ตำแหน่งงาน					
28. การยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กร					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
29. การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
30. การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
31. การได้รับการฝึกอบรม					
32. การได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง					
ด้านลักษณะงานงานที่ทำ					
33. มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน					
34. มีอิสระในการทำงาน					
35. มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา					
36. มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบ					
37. ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบ					
38. มีปริมาณงานที่เหมาะสม					
39. มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย					
40. ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปริมาณงาน					
41. การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย					
42. สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ผู้มาประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีคั่งค้าง					
43. การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน					
44. การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน					
ด้านคุณภาพงาน					
45. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ					
46. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อการให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ					
47. การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของข้าราชการ					
48. การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็ว					
49. การปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
50. การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง					
51. ความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
52. การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร					
53. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด					
54. ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร					
55. จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเช่นเงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
56. การปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 5 ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
(เลือกตอบได้ไม่เกิน 5 ข้อ)

1. สมรรถนะหลัก

- ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์
- ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
- ด้านการทำงานเป็นทีม
- ด้านการบริการที่เป็นเลิศ
- ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

2. ปัจจัยจูงใจ

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับ
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ด้านลักษณะงานงานที่ทำ
- ด้านความรับผิดชอบ

3. ประสิทธิภาพ

- ด้านปริมาณงาน
- ด้านคุณภาพ
- ด้านความรวดเร็ว
- ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ แนวทางในการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้องและความเที่ยงตรง

การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง
จังหวัดเชียงใหม่

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Content Validity)
ใช้เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องกำหนดจากค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า + 1 หมายถึง สอดคล้อง

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่า - 1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ในการแปลงค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence) พิจารณาจาก
ค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังนี้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง มากกว่า หรือเท่ากับ 0.5 มีความสอดคล้องกัน

ค่าดัชนีความสอดคล้อง น้อยกว่า 0.5 ไม่มีความสอดคล้องกัน

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 3			
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1. เพศ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2. อายุ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4. อายุการทำงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
5. รายได้ต่อเดือน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 3			
6. สังกัด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
7. ตำแหน่งสายงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นของรูปแบบการทำงานตามสมรรถนะหลักของ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น						
มุ่งผลสัมฤทธิ์						
1. การนำเสนอวิธีการทำงาน รูปแบบใหม่	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
2. การปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ อย่างรวดเร็วและตรงตาม เป้าหมายที่กำหนด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
3. การใช้ทรัพยากรในองค์กร ให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
4. การวางแผนการปฏิบัติงาน ที่กระชับ รวดเร็วตรงตาม เป้าหมายที่กำหนด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม						
5. การให้ความสำคัญกับ ความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ ผลประโยชน์และชื่อเสียงของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0	1	1	2	0.7	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3			
6. การสร้างจิตสำนึก/การ รักษาจาก มีสติจะวาจา เชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนความ จริง เป็นข้อยกเว้นให้แก่ตน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
7. ยึดมั่นในหลักการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประชาชน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
8. การยึดมั่นในจรรยาบรรณ เพื่อมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่ สัมฤทธิ์ผล	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
การทำงานเป็นทีม						
9. กำหนดบทบาท หน้าที่ ใน การปฏิบัติงานที่ เหมาะสมชัดเจน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
10. การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในกระบวนการ ปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
11. การสร้างความรู้สึกเป็น อันหนึ่งอันเดียวกันของทีม และพัฒนาไปสู่ค่านิยมของ ความเป็นทีมภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3			
12. การสนับสนุนการดำเนินงานของทีมอย่างเต็มที่ โดยประยุกต์ข้อมูลและวิธีการแก้ไขปัญหาให้งานประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
การบริการที่เป็นเลิศ						
13. มีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
14. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
15. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
16. การปรับลดขั้นตอน การให้บริการ ให้มีความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการผู้รับบริการ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 3			
ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน						
17. การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในระบบงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
18. การนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
19. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานเชิงบูรณาการ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
20. การปรับปรุง พัฒนา เรียนรู้ จากความสำเร็จและความผิดพลาด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ตอนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นปัจจัยเชิงใจ						
ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
21. การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้	0	1	1	2	0.7	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 3			
22. การมีส่วนร่วมในการ ทำงานให้สำเร็จลุล่วง	1	0	1	2	0.7	สอดคล้อง
23. การมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจในการทำงานของ ตนเอง	0	1	1	1	0.7	สอดคล้อง
24. สามารถแก้ไขปัญหาและ ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นใน การทำงานได้	1	0	1	2	0.7	สอดคล้อง
ด้านการได้รับการยอมรับ						
25. การยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
26. การยกย่องชมเชย จาก หน่วยงานหรือองค์กร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
27. มีความภาคภูมิใจใน อาชีพ ตำแหน่งงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
28. การยอมรับจาก หน่วยงาน หรือองค์กร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
29. การมีโอกาสดำเนินงาน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
30. การได้รับการเลื่อนขั้น เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3			
31. การได้รับการฝึกอบรม	0	1	1	2	0.7	สอดคล้อง
32. การได้รับการศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	0	1	1	2	0.7	สอดคล้อง
ด้านลักษณะงาน งานที่ทำ						
33. มี ความ ท้า ทาย ความสามารถในการทำงาน	1	0	1	2	0.7	สอดคล้อง
34. มีอิสระในการทำงาน	1	0	1	2	0.7	สอดคล้อง
35. มีลักษณะงานที่ตรงกับ ความถนัดและความรู้ที่ได้ ศึกษามา	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
36. มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความรับผิดชอบ						
37. ได้รับความเชื่อถือและ ไว้วางใจในงานที่ได้รับ มอบหมาย และรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
38. มีปริมาณงานที่เหมาะสม	0	1	1	1	0.7	สอดคล้อง
39. มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับ มอบหมาย	0	1	1	1	0.7	สอดคล้อง
40. ได้รับความมอบหมายงานที่มี ความสำคัญ	0	1	1	1	0.7	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 3			
ตอนที่ 4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
ด้านปริมาณงาน						
41. การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จ ตาม ปริมาณ ที่ ได้รับ มอบหมาย	1	0	1	2	0.7	สอดคล้อง
42. สามารถแก้ไขปัญหาหรือ การ ให้ บริการ แก่ ผู้มา ประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่ มีคั่งค้าง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
43. การมอบหมายงานและ หน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	0	1	1	2	0.7	สอดคล้อง
44. การเข้าใจในระบบงาน และการเชื่อมโยงเทคโนโลยี กับกระบวนการปฏิบัติงาน	0	1	1	2	0.7	สอดคล้อง
ด้านคุณภาพงาน						
45. ผลการปฏิบัติงานเป็นไป ตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
46. การสร้างสัมพันธภาพที่ดี ภายในหน่วยงานเพื่อการให้ การ ปฏิบัติ งาน บรรลุ เป้าหมายและมีประสิทธิภาพ	1	0	1	2	0.7	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3			
47. การปฏิบัติงานที่ยึดหลัก ความถูกต้อง ตามระเบียบ กฎหมาย และจรรยาบรรณ ของข้าราชการ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
48. การวางแผนจัดระบบงาน โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้ การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความรวดเร็ว						
49. การปฏิบัติงานได้ตรง ตามกรอบระยะเวลาการ ปฏิบัติงานตามหนังสือสั่ง การ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
50. การให้บริการได้อย่าง รวดเร็ว ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนอย่าง ถูกต้อง	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
51. ความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้ อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3			
52. การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานใน ทีม ให้สามารถบรรลุ เป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร						
53. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ในองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าและ ประหยัด และเกิดประโยชน์ สูงสุด	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
54. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการ ใช้ทรัพยากร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
55. จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ ในองค์กรเช่นเงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
56. การปฏิบัติงานได้ตาม แผนงานและขั้นตอนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน						
ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

ด้าน/ข้อที่	การให้ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมการให้ ค่าคะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ/ จำนวนทั้งหมด	ค่า IOC ที่ได้	ผลดัชนี ความ สอดคล้อง
	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยว ชาญ คนที่ 3			
ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องและจริยธรรม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านการทำงานเป็นทีม	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านการบริการที่เป็นเลิศ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ความเข้าใจในองค์กรและ ระบบงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความสำเร็จในการ ทำงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านการได้รับการยอมรับ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านลักษณะงานงานที่ทำ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านปริมาณงาน	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านคุณภาพ	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความรวดเร็ว	1	1	1	3	1	สอดคล้อง
ด้านความประหยัดหรือความ คุ้มค่าของทรัพยากร	1	1	1	3	1	สอดคล้อง

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง} &= \frac{\text{ผลรวมของค่า IOC ที่ได้}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}} \\
 &= \frac{72.2}{77} \\
 &= 0.93
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ในภาพรวมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความสอดคล้อง โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.93



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ |
| 2. นายธีรศักดิ์ โฆษณวุฒิ | ปลัดเทศบาลตำบลบ้านหลวง |
| 3. จำสืบทารว สึงห์แก้ว สุขเกษม | ปลัดเทศบาลจอมทอง |





ที่ ศษ ๐๕๓๓.๑๓/๖๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการจัดทำารค้นคว้าอิสระ จำนวน ชุด

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำารค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำารค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี โดยนักศึกษาได้ประสานกับท่านแล้ว บัณฑิตวิทยาลัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจ และให้ความเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๓๓๐
โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๓๓๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๐-๐๖๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๒๗/ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ขอบขอมอนูเคราะห้เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการคั่นคว่ำฮิสระ
เรียน นายชระศักดิ์ โฆษณคุณวุฒิ ปลัดเทศบาลตำบลบ้านหลวง
ลิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการจัดทำการคั่นคว่ำฮิสระ จำนวน ชุด

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิรินภา ทาระนัต นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการคั่นคว่ำฮิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำการคั่นคว่ำฮิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี โดยนักศึกษาได้ประสานกับท่านแล้ว บัณฑิตวิทยาลัย จึงขอขอมอนูเคราะห้จากท่านในการตรวจ และให้ความเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือในการคั่นคว่ำฮิสระ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์. ๐๕๓-๔๔๕๙๗๐
โทรสาร. ๐๕๓-๔๔๕๙๗๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๖.๐๖๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน จำลิตำรวจ สิงห์แก้ว สุขเกษม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือในการจัดทำารค้นคว้าอิสระ จำนวน ชุด

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิริมา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำารค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำารค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย เห็นว่าท่านเป็นผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี โดยนักศึกษาได้ประสานกับท่านแล้ว บัณฑิตวิทยาลัย จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจ และให้ความเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๓๙๐
โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๓๙๐

ภาคผนวก ง

แบบทดสอบหาความเชื่อถือ (Reliability) และการนำไปทดลองใช้ (Try Out)

สูตรของครอนบาค (Cronbach, 1970 : 161) ซึ่งเรียกว่า “สหสัมประสิทธิ์แอลฟา” (α -Coefficient) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นให้ใกล้เคียงกับ 1

$$\text{จากสูตร } \alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของคำถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยได้จากการทดสอบมีค่าดังนี้

สมรรถนะหลัก	ผลความเชื่อมั่น
มุ่งผลสัมฤทธิ์	
1. การนำเสนอวิธีการทำงานรูปแบบใหม่	0.957
2. การปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	0.957
3. การใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด	0.956
4. การวางแผนการปฏิบัติงานที่กระชับ รวดเร็วตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	0.956
การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	
5. การให้ความสำคัญกับความถูกต้องยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	0.957
6. การสร้างจิตสำนึก/การรักษาความสะอาด มีสิ่งจะวางเชื่อถือได้ ไม่บิดเบือนความจริง เป็นข้อยกเว้นให้แก่ตน	0.959

สมรรถนะหลัก	ผลความเชื่อมั่น
7. ยึดมั่นในหลักการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ของประชาชน	0.957
8. การยึดมั่นในจรรยาบรรณเพื่อมุ่งให้ภารกิจในหน้าที่สัมฤทธิ์ผล	0.957
การทำงานเป็นทีม	
9. กำหนดบทบาท หน้าที่ ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมชัดเจน	0.957
10. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการปฏิบัติงาน	0.957
11. การสร้างความรู้สึกร่วมกันอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมและพัฒนาไปสู่ค่านิยมของความเป็นทีมภายในองค์กร ทำให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ บรรลุผลสำเร็จ	0.957
12. การสนับสนุนการดำเนินงานของทีมอย่างเต็มที่ โดยประยุกต์ข้อมูลและวิธีการแก้ไขปัญหาให้งานประสบความสำเร็จ	0.957
การบริการที่เป็นเลิศ	
13. มีการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	0.958
14. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว	0.957
15. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	0.957
16. การปรับลดขั้นตอน การให้บริการ ให้มีความรวดเร็วและตรงตามความต้องการผู้รับบริการ	0.957
ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	
17. การสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในระบบงาน	0.958
18. การนำเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	0.957
19. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานเชิงบูรณาการ	0.958
20. การปรับปรุง พัฒนา เรียนรู้ จากความสำเร็จและความผิดพลาด มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	0.958

ปัจจัยเชิงใจ	ผลความเชื่อมั่น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	
21. การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้	0.957
22. การมีส่วนร่วมในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง	0.957
23. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานของตนเอง	0.957
24. สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้	0.958
ด้านการได้รับการยอมรับ	
25. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.957
26. การยกย่องชมเชย จากหน่วยงานหรือองค์กร	0.957
27. มีความภาคภูมิใจในอาชีพ ตำแหน่งงาน	0.958
28. การยอมรับจากหน่วยงาน หรือองค์กร	0.957
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	
29. การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	0.960
30. การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	0.958
31. การได้รับการฝึกอบรม	0.958
32. การได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	0.957
ด้านลักษณะงานงานที่ทำ	
33. มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน	0.958
34. มีอิสระในการทำงาน	0.956
35. มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา	0.957
36. มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0.957
ด้านความรับผิดชอบ	
37. ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และรับผิดชอบ	0.956
38. มีปริมาณงานที่เหมาะสม	0.957
39. มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย	0.957
40. ได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ	0.956

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผลความเชื่อมั่น
ด้านปริมาณงาน	
41. การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย	0.958
42. สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ผู้มาประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีคั่งค้าง	0.957
43. การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	0.957
44. การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน	0.957
ด้านคุณภาพงาน	
45. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ	0.957
46. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อการให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ	0.957
47. การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของข้าราชการ	0.957
48. การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์	0.957
ด้านความรวดเร็ว	
49. การปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	0.958
50. การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง	0.957
51. ความเข้าใจระบบงาน ขั้นตอน การปฏิบัติเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	0.957
52. การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	0.958
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	
53. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่าและประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด	0.957

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ผลความเชื่อมั่น
54. ปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	0.957
55. จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเช่นเงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	0.957
56. การปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.958
รวม	0.95



ภาคผนวก จ

หนังสือขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

1. เทศบาลจอมทอง
2. เทศบาลตำบลบ้านหลวง
3. เทศบาลตำบลดอยแก้ว
4. เทศบาลตำบลบ้านแปะ
5. เทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ
6. เทศบาลตำบลแม่สอย
7. องค์การบริหารส่วนตำบลช่วงเปา





ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓๐.๑๐๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลจอมทอง

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐๕๓-๘๘๕๕๙๐
โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๕๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๖.๑๐๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเมือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านหลวง

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัค นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการศึกษาอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ในการจัดทำการศึกษาอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/ ๖.๑๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลดอยแก้ว

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำกรค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนัฏฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๖.๑๑๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนรินทร์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐
โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/ว. ๑๐๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ


เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสบเตี๊ยะ

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำการศึกษาอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๒.๑๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแม่สอย

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิริณา ทาระนัต นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำการศึกษาอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาระประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนัฏฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓๖.๑๐๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลช่วงเปา

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัค นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำารค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดทดลองใช้เครื่องมือในระหว่างวันที่ ๖ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

1. เทศบาลจอมทอง
2. เทศบาลตำบลบ้านหลวง
3. เทศบาลตำบลดอยแก้ว
4. เทศบาลตำบลบ้านแปะ
5. เทศบาลตำบลสบตึ๊ยะ
6. เทศบาลตำบลแม่สอย
7. องค์การบริหารส่วนตำบลช่วงเปา





ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๑.๑๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง

จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลจอมทอง

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/ ๖-๑๑๙



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก ข.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านหลวง

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการทำการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาระจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๖.๑๑๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลดอยแก้ว

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการศึกษาอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำการศึกษาอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฐ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๕๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๕๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๗๖.๑๖๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ
เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัค นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนัฏฐี พลวัน)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐
โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๖.๐๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลลับเตียง

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการศึกษาอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำการศึกษาอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการศึกษาอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนัฏฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐
โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/๖ . ๑๑๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง
จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลแม่สอย

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิรินภา ทาระนัต นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลณัฏฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐



ที่ ศธ ๐๕๓๓.๑๓/

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

๒๐๒ ถนนช้างเผือก อ.เมือง

จ. เชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลชวงเปา

ด้วยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้อนุมัติให้ นางสาวสิริภา ทาระนัต นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง " การศึกษาศักยภาพที่ดีในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ " โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักในการจัดการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการค้นคว้าอิสระ กำหนดเก็บข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๐ จนถึงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ส่วนรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะประสานกับท่านโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลนัฏฐ์ พลวัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐

โทรสาร. ๐๕๓-๘๘๕๙๙๐