แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย

Guidelines for the Development of Competency of Personnel of Office of the Municipal Clerk, Nong Khai Municipality

จิราภรณ์ พงษ์วาปี
Jiraporn Pongwapee
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Faculty of Humanities and Social Science, Khon Kaen University
Corresponding Author, E-mail: jiraporn.aa@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย จำนวน 30 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 76.67 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.57, S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\overline{X}$ =4.81, S.D.=0.53) รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ = 4.68, S.D.= 0.61) และน้อยที่สุด ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.=0.71)

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย พบว่า ควรมีการกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญในงาน และควรมีการจัดการความรู้ในหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา; สมรรถนะการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed to study the level of competency of personnel of office of the municipal clerk, Nong Khai Municipality and to study guidelines for the development of competency of personnel of office of the municipal clerk, Nong Khai Municipality. The researcher collected the data by using questionnaires with the personnel of the municipal clerk, Nong Khai Municipality of 30 people received questionnaires, 23 persons, representing 76.67 percent. Data were analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results showed that the level of competency of the personnel of the municipal clerk, Nong Khai Municipality in overall. It was at the highest level ($\overline{X}$= 4.57, S.D.= 0 .53). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest level of competency was adherence to righteousness and ethics ($\overline{X}$ =4.81, S.D.=0.53), followed by teamwork ($\overline{X}$ = 4.68, S.D.= 0.61), and the least in terms of accumulating expertise in careers ($\overline{X}$ = 4.31, S.D.=0.71).

Guidelines for the development of operational performance of personnel from the municipal clerk, Nong Khai Municipality found that there should be a curriculum for developing personnel competency in accordance with their expertise and there should be knowledge management in the agency to encourage the exchange of knowledge among personnel.

Keyword: Development Guidelines; Competency of Performance

บทนำ

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการในทุกยุคทุกสมัย ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือภาคเอกชน การพัฒนาคน เพื่อให้กลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรเสมอ การปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐจะมุ่งที่สมรรถนะ ซึ่งเป็นต้นแบบที่มีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมของบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงภายในองค์กร เริ่มต้นโดยการเน้นถึงความสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรเป็นสำคัญโดยใช้หลักการการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ผลลัพธ์ที่องค์กรมุ่งหวัง เพื่อให้ยุทธศาสตร์และวัฒนธรรมองค์กรประสบความสำเร็จโดยการกำหนดบทบาทขององค์กรให้ชัดเจน กำหนดไว้เพื่อเป็นจุดมุ่งหมายของการกำหนดสมรรถนะหรือพฤติกรรมการทำงาน (อนุชาติ ปิยนราวิชญ์, 2558 : 1)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประวัติความเป็นมายาวนานมากที่สุด ในปัจจุบัน (ไม่นับรวมสุขาภิบาลซึ่งได้ปัจจุบันได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลไปหมดแล้ว) เทศบาลในประเทศไทยถือกำเนิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง 1 ปี ภายใต้รัฐบาลของพระยาพหลพลพยุหเสนา นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ปรีดี พนมยงค์ ถือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่ผลักดันให้เกิดการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 และเป็นผู้นำแนวคิดเรื่องการปกครองท้องถิ่นที่ใช้อยู่แพร่หลายในตะวันตกเข้ามาใช้ในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการปกครองเมื่อปี พ.ศ. 2475 ในความเป็นจริงแล้ว ประเทศไทยมีความพยายามในการจัดตั้งเทศบาลหลายครั้งตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ เช่น พระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวที่ต้องการให้ประเทศไทยมีการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำการปกครองตนเองขึ้นตามแบบอย่างประเทศตะวันตกที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (ไททัศน์ มาลา, 2560 : 348)

ทั้งนี้เทศบาลเมืองหนองคาย มีบุคลากรสังกัดในสำนักปลัดเทศบาลจำนวน 30 คน โดยมีตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาล ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ด้านบุคลากรในสำนักงานปลัดเทศบาล พบว่า มีปัญหาด้านการพัฒนาทักษะและไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ บุคลากรบางส่วนขาดการมีส่วนร่วมและสมรรถนะการทำงานเป็นทีม (เทศบาลเมืองหนองคาย, 2559 : 29) ซึ่งปัจจุบันสมรรถนะมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กรทุกประเภทในการสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน การฝึกอบรม การเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน เป็นต้น

ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานจะต้องเร่งดำเนินการ โดยเทศบาลเมืองหนองคาย ให้ความสำคัญกับสมรรถนะในฐานะเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประโยชนอย่างมากต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้เพราะสมรรถนะเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์การให้ทำงานหรือผลิตผลงานที่องค์การต้องการได้และสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไวอย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ประโยชนในการบริหารจัดการระบบบริหารงานบุคลากรในองค์กร (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547 : 16) และจากการศึกษางานวิจัยของ อัญชลี ชัยศร (2563 : 234) และวีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2563 : 1) ต่างระบุว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการดำเนินกิจการต่างๆ ล้วนต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นหลัก แม้จะมีการใช้อุปกรณ์ เครื่องจักร เทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการทำงานแล้วก็ตาม การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ อุปนิสัยที่ดี สามารถสร้างสรรค์งานให้เกิดความสำเร็จและผลิตผลที่ดี ตอบสนองเป้าหมายขององค์การ สร้างความสำเร็จโดยรวมให้กับทั้งตนเองและหน่วยงานที่ทำงานอยู่ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารของทุกองค์การต่างมุ่งหวัง และในการที่จะ

บริหารองค์กรให้มีความก้าวหน้าด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเพื่อที่จะทำให้กลายเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะ

การบริหารบุคลากรและการพัฒนาสมรรถนะจึงมีผลต่อความสำเร็จขององค์การมากกว่าปัจจัยด้านอื่น หลักการบริหารสมัยใหม่จึงให้ความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลขององค์การมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสังคมในปัจจุบัน เพราะถ้าการจัดการด้านการบริหารงานบุคคลขาดประสิทธิภาพก็จะทำให้การพัฒนาองค์การไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และพันธกิจขององค์การ รวมไปถึงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การที่จะพัฒนาองค์การจะได้รับผลดีหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยผู้บริหารทุกระดับในเทศบาลเมืองหนองคายจึงเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงานการบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทศาสตร์การพัฒนา โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล และความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด (อรนิตย์ ธรเสนา, 2560 : 50)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสำนักปลัด เทศบาลเมืองหนองคาย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสำนักปลัดของเทศบาลเมืองหนองคาย
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายสำนักปลัดของเทศบาลเมืองหนองคาย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย จำนวน 30 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารงานบุคคล สำนักปลัด เทศบาลเมืองหนองคาย ณ เดือนมกราคม 2564)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงานการบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม จำนวน 23 ข้อและส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยก่อนนำไปใช้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยได้แนะนำพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย อธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจและตอบแบบสอบถามได้ตรงประเด็น ถูกต้องและครบถ้วน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2564 - 25 กุมภาพันธ์ 2564 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบข้อมูลเอกสารต่างๆ (Document Research) อาทิ หนังสือ ตำรา เอกสารวิชาการ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ข้อ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงานการบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม จำนวน 23 ข้อ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65.22 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.78 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.48 รองลงมา ช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 คิดเป็นร้อยละ 26.08 และน้อยที่สุดมีช่วงอายุ 51- 60 ปีคิดเป็นร้อยละ 8.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.22 รองลงมาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.74 และน้อยที่สุดระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.04 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1–10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.52 รองลงมา ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11–20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.74 และน้อยที่สุดระยะเวลาปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.70

2. บุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย มีระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และน้อยที่สุด ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

3. บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก **ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ท่านมีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 65.22 (ค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) **ในด้านการบริการที่ดี** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ท่านมีการประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีต่อเนื่องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 91.30 (ค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) **ในด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาแสวงหาความรู้ เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ อยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 60.87 (ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และสามารถนำความรู้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ คิดเป็นร้อยละ 56.52 (ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) **ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ การรักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้ คิดเป็นร้อยละ 78.26 (ค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35) และการยึดมั่นในความถูกต้อง จรรยาบรรณ รักษาผลประโยชน์ขององค์กร ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน คิดเป็นร้อยละ 78.26 (ค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35) **ในด้านการทำงานเป็นทีม** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมทีม คิดเป็นร้อยละ 73.92 (ค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45)

4. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย พบว่า ควรมีการกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญในงาน และควรมีการจัดการความรู้ในหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร

อภิปรายผลการวิจัย

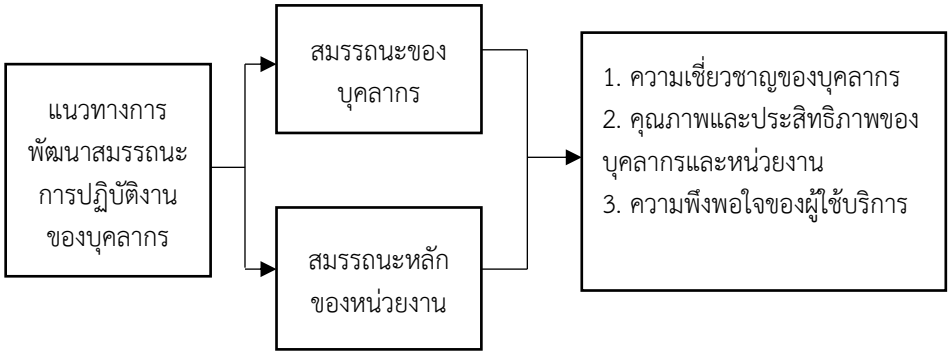
1. บุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย มีระดับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 และน้อยที่สุด ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 สอดคล้องกับอาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2547 : 22) และเทื้อน ทองแก้ว (2550 : 21) ที่ระบุว่า สมรรถนะควรครอบคลุมความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็น และมีผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความ

รับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งสมรรถนะของคนเกิดได้จากพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิดเกิดจากประสบการณ์การทำงาน และเกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

2. บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก **ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ท่านมีความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 65.22 (ค่าเฉลี่ย 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) **ในด้านการบริการที่ดี** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ ท่านมีการประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีต่อเนื่องและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 91.30 (ค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) **ในด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นในการศึกษาแสวงหาความรู้ เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ อยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 60.87 (ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และสามารถนำความรู้เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ คิดเป็นร้อยละ 56.52 (ค่าเฉลี่ย 4.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61) **ในด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือ การรักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้ คิดเป็นร้อยละ 78.26 (ค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35) และการยึดมั่นในความถูกต้อง จรรยาบรรณ รักษาผลประโยชน์ขององค์กร ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตน คิดเป็นร้อยละ 78.26 (ค่าเฉลี่ย 4.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35) **ในด้านการทำงานเป็นทีม** โดยข้อที่มีระดับสมรรถนะมากที่สุด คือการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมทีม คิดเป็นร้อยละ 73.92 (ค่าเฉลี่ย 4.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45) สอดคล้องกับสุพัตรา จันทนะศิริ และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2558 : 163) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของอาจารย์สายผู้สอน สาขาธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า แนวทางการพัฒนาความสามารถพัฒนาศักยภาพคนและผู้อื่นนั้นต้องมีการสร้างระบบและกลไกในการวิเคราะห์ศักยภาพของคนเพื่อพัฒนาได้ถูกต้องเหมาะสม การจัดกิจกรรมตามกระบวนการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับรัชฎาวรรณ จันทรมะโน อารมณ์ ตัดตะวะศาสตร์ และศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล (2561 : 1131) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ควรพัฒนาแต่ละด้าน คือ 1) ด้านการบริการที่ดี ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถตามศาสตร์ของวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ เช่น การอบรมแนวปฏิบัติต่างๆ จัดการประชุมสัมมนาเพื่อตอบสนองในการให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ 2) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนาตนเองและเพื่อความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น 3) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรจัดการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติ รวมถึงการสนับสนุนให้บุคลากรมีการสร้างนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อองค์กร 4) ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและความสุขในการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร 5) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ควรรณรงค์และส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักและปฏิบัติตามนโยบายการส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคาย พบว่า ควรมีการกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญในงาน และควรมีการจัดการความรู้ในหน่วยงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร สอดคล้องกับ สุนิสา ช่อแก้ว (2561 : 76) ที่ระบุว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะหลัก และควรให้บุคลากรทั้งองค์การได้รู้จักเรียนรู้กระบวนการกำหนดสมรรถนะหลักด้วยการสะท้อนความคิดเห็นด้วยตนเองในฐานะ “ผู้ที่รู้ถึงแก่นแท้ของปัญหาดีที่สุด” ซึ่งจะช่วยปรับปรุงกระบวนการในการแก้ปัญหา ตลอดจนการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาผ่านการทำงาน เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานและมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับลักษณะงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคายทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ด้านการวางแผนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อให้เกิดสมรรถนะของบุคลากรและสมรรถนะหลักของหน่วยงาน เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อบุคลากรและหน่วยงาน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรและหน่วยงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ องค์ความรู้นี้สามารถนำไปใช้ทุกหน่วยงาน และสามารถนำไปใช้ประโยชนในการบริหารจัดการระบบบริหารการบุคลากรด้วยการกำหนดหลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญในงาน และควรมีการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อนำข้อมูล ความรู้มาวิเคราะห์ ประมวลผล จัดเก็บ และจัดการความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเผยแพร่หรือแบ่งปันให้กับบุคคลทั้งในองค์การและนอกองค์การได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรกำหนดข้อปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และยึดมั่นในสิ่งที่มีความถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล

1.2 ควรส่งเสริมให้บุคลากรสามารถกำหนดวิธีการบริการที่ดี และส่งเสริมให้บริการด้วยความเต็มใจอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติปฏิบัติเฉพาะตัวบุคคล

1.3 ควรจัดหลักสูตรการอบรมที่ตรงกับตำแหน่งงาน และหลักสูตรอื่นๆ ที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ควรมีการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อนำข้อมูล ความรู้มาวิเคราะห์ ประมวลผล จัดเก็บ และจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร

1.5 ควรจัดการอบรม และการสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอและมีความต่อเนื่อง ทั้งนี้ควรมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย

1.6 ควรมีการติดตาม และประเมินผลการฝึกอบรมและการสัมมนาของบุคลากรอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและหมั่นเรียนรู้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

2.2 ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อความละเอียด และเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และนำไปสู่ผลการวิจัยที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล อาจารย์ที่ปรึกษารายวิชาสหกิจศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ในครั้งนี้ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิจัย ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกท่านที่ให้ความรู้และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ผู้วิจัยมีความรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองหนองคายทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และคำปรึกษาทั้งในเรื่องการปฏิบัติงานและให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลสำหรับการทำวิจัยเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เทื้อน ทองแก้ว. (2550). **สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เทศบาลเมืองหนองคาย. (2559). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองหนองคาย พ.ศ. 2560 – 2563**. หนองคาย : เทศบาลเมืองหนองคาย.

ไททัศน์ มาลา. (2560). 120 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย (พ.ศ.2440-2560) : พัฒนาการและเงื่อนไขทางประวัติศาสตร์ของรัฐไทย. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**, 5 (1), 343-356.

รัชฎาวรรณ จันทรมะโน, อารมณ์ ตัดตะวะศาสตร์ และศักดิ์ชัย เจริญศิริพรกุล. (2561). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 19 ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 1131-1142.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2563). **การประเมินทรัพยากรมนุษย์ : หลักการและแนวปฏิบัติ.** นนทบุรี : โรงพิมพ์รัตนไตร.

สุนิสา ช่อแก้ว. (2561). ถอดบทเรียนการนำเอาวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อการพัฒนาตัวแบบสมรรถนะหลักของกรมบัญชีกลาง. **วารสาร HR Intelligence**, 13 (2), 74-95.

สุพัตรา จันทนะศิริ และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2558). การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของอาจารย์สายผู้สอน สาขาธุรกิจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. **บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**, 11 (3), 163-169.

อนุชาติ ปิยนราวิชญ์. (2558). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลองค์การของสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

อรนิตย์ ธรเสนา. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. **วารสารนวัตกรรมการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน**, 5 (1), 45-58.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์. (2547). **Career development in practice**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

อัญชลี ชัยศร. (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะ. **วารสารวิชาการ มจร บุรีรัมย์**, 5 (2), 234-248.