

การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น
สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ
THE PERFORMANCE OF THE LOCAL GOVERNMENT OFFICIALS
UNDER POOCHAOSAMINGPRAI MUNICIPALITY SAMUT PRAKAN PROVINCE
IN ACCORDANCE WITH CORE COMPETENCIES

ธิดาพร บุระณะพล
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Tidaporn Buranapon
Email: tidapornburanaphon@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 109 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ในส่วนของเพศ จะใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติ t-test

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก, ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study were 1) To study opinions on the implementation of the core competencies of the local government officials Under Mueang Poochaosamingprai Municipality Samut Prakan Province. 2) To compare opinions about the implementation of the core competencies of the local government officials Under Poochaosamingprai Municipality Samut Prakan Province, classified personal characteristics.

The sample group used in the research was the local civil servant population Poochaosamingprai Municipality Samut Prakan Province consumed 109. The questionnaire was use to be a tool for collecting data. Data was analyzed by using one-way ANOVA. If differences are found, it will lead to comparison in pairs. By using LSD method. In terms of gender, analysis using t-test

The results of hypothesis testing showed that classified personal characteristics of a local government official Under Poochaosamingprai Municipality Samut Prakan Province with gender, age, education level, working age and average monthly income different make about the implementation of the core competencies of local government officials. Under Poochaosamingprai Municipality Samut Prakan Province no different.

Keyword: Core competencies, Local government official

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็น“หัวใจ”สำคัญของทุกเรื่องสำหรับการทำงานในองค์กรสมัยใหม่ เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานที่มุ่งความสำเร็จรวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กร คุณลักษณะของบุคลากรในภาพรวมดังกล่าวซึ่งเรียกว่า สมรรถนะ จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใด และจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ดังนั้นหน่วยงานที่กำกับดูแลในด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของท้องถิ่นให้มีมาตรฐานมากขึ้นเทียบเท่ากับข้าราชการประเภทอื่นและสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการส่วนท้องถิ่น รวมถึงกำหนดให้มีรูปแบบการประเมินผลงาน ความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสม โปร่งใส เป็นธรรมมากขึ้น โดยได้กำหนดให้สมรรถนะที่

ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกตำแหน่งและทุกประเภทจำเป็นต้องมีคือสมรรถนะหลัก เพื่อเกิดการหล่อหลอมพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะหลัก ที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งได้กำหนดให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่นทุกคน ทุกตำแหน่งจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลัก ซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ขอบเขตงานวิจัย

3.1 ขอบเขตของประชากร ประชากรในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 148 คน

3.2 ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973) โดยที่ทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่าจำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 109 คน

3.3 ขอบเขตของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นสำคัญต่าง ๆ ในด้านสถานภาพส่วนบุคคล และสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ

3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานในการวิจัย

ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำผลวิจัยมาใช้ประกอบการพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการจัดการ และบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อองค์กร เพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกสมรรถนะหลักออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

บาร์มี จรัสสิงห์ (2559) กล่าวว่า “การมุ่งผลสัมฤทธิ์” นั้น หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) ได้กำหนดสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีคำอธิบายรายละเอียดระดับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ดังนี้ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1: แสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้ดี ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนาผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอุทิศสละหมานะบากบั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ท้าทายหรือได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปโดยรวมว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ อย่างดีที่สุด หมายรวมถึง ความมุ่งมั่นในการปรับปรุง พัฒนาผลงาน และกระบวนการปฏิบัติงานให้มี คุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่เสมอ โดยแสดงความพากเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้ดี สามารถ ทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือตามมาตรฐานขององค์กร ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อพัฒนา ผลงานให้โดดเด่นเกินกว่าเป้าหมายมาตรฐานที่องค์กรกำหนด อุตสาหกรรมบางฉบับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ ทำหาย หรือได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน และวิเคราะห์ผลได้และผลเสีย และสามารถตัดสินใจได้แม้จะมีความเสี่ยง เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม

ธาริณี อภัยโรจน์ (2553, หน้า 5) กล่าวถึง ความยึดมั่นในคุณธรรม หมายถึง ความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีวินัยในตนเอง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมใน วิชาชีพ รักษาความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) ได้กำหนดสมรรถนะของข้าราชการ ส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีคำอธิบายรายละเอียดระดับสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ดังนี้ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1: ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัย ระดับที่ 2 : แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ ระดับที่ 3: แสดง สมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรมและปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเท่า เทียมกัน ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และอ้างความถูกต้องเพื่อองค์กร ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะ ระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อองค์กรและประเทศชาติ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ผู้วิจัยได้ข้อสรุปโดยรวมว่า การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม คือ การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลัก กฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประชาชน สังคม ประเทศชาติมากกว่าประโยชน์ส่วนตน เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดันให้ภารกิจหลักของ องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และ ระเบียบวินัย มีสัจจะเชื่อถือได้ ยึดมั่นแน่วแน่ในจรรยาบรรณ หลักคุณธรรม ยุติธรรมและปฏิบัติตนกับผู้อื่น อย่างเท่าเทียมกัน อ้างความถูกต้องเพื่อองค์กร และอุทิศตนเพื่อองค์กรและประเทศชาติ

3. ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

พจนานุกรม สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (2558) กล่าวว่า ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ใน การปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการ คาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) ได้กำหนดสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีคำอธิบายรายละเอียดระดับสมรรถนะหลักด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ดังนี้ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1: เข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตนระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจเชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่ออย่างชัดเจน ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจกระแสภายนอกกับผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยีระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ผู้วิจัยได้ข้อสรุปโดยรวมว่า ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน คือ ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน โดยมีความเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานและมาตรฐานในงานของตน เข้าใจการเชื่อมโยงของระบบและกระบวนการทำงานของตนกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่ออย่างชัดเจน สามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น เข้าใจกระแสภายนอก (เช่น นโยบายการเมืองและกรปกครองในภาพรวม ทิศทางของภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น) ที่ส่งผลกระทบโดยรวมต่อเทคโนโลยีระบบหรือกระบวนการทำงานของหน่วยงาน และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงขององค์กร

4. การบริการเป็นเลิศ

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

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) ได้กำหนดสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีคำอธิบายรายละเอียดระดับสมรรถนะหลักด้านการบริการเป็นเลิศ ดังนี้ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1: แสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ ระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเป็นเลิศ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปโดยรวมว่า การบริการเป็นเลิศ คือ การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก โดยแสดงความเต็มใจในการให้บริการ มีอัธยาศัยไมตรีอันดี และให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ เต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้ ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไปของผู้รับบริการ เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ และมองการณ์ไกล และสามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ

5. การทำงานเป็นทีม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 6) ให้คำนิยามของสมรรถนะด้านการร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) คือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมิใช่หัวหน้าทีม และการสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ (สปร.) (2558) ได้กำหนดสมรรถนะของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีคำอธิบายรายละเอียดระดับสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้ ระดับที่ 0: ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้อย่างชัดเจน ระดับที่ 1: รู้บทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จระดับที่ 2: แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ระดับที่ 3: แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และรับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม ระดับที่ 4: แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และรักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ระดับที่ 5: แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้ข้อสรุปโดยรวมว่า การทำงานเป็นทีม คือ การมีจิตสำนึกในความสามัคคีกัน ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีม เพื่อให้ทีมงานกลุ่ม หรือหมู่คณะนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุด โดยที่รู้บทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน รับฟังความคิดเห็น และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม รักษามิตรภาพที่ดี ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อมุ่งให้ภารกิจประสบผลสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติพิลิต ญาณกิตติคุณกุล (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารกรมเจ้าท่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2. ผู้บริหารกรมเจ้าท่า ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริหารกรมเจ้าท่า ที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน

4. ผู้บริหารกรมเจ้าท่า ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม ไม่แตกต่างกัน

ผ่องศรี พรหมสอน (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม จากการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ อยู่ในระดับมาก

2. ข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จำแนกตามระดับการศึกษา และด้านการบริการที่ดี จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เรียกว่า การวิจัยแบบไม่ทดลอง เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 184 คน และผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1970) โดยที่ทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่าจำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 109 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วนตามหน่วยงานย่อยภายในเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จากนั้นสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ในแต่ละหน่วยงานย่อยภายในเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย โดยการสุ่มแบบอย่างง่าย (จับฉลากแบบไม่แทนที่)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์สถิติ เพื่อการตอบข้อสมมติฐานของการวิจัยในเรื่องที่กำลังศึกษานี้ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามทั้งแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยในส่วนของแบบสอบถามปลายปิดผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสถานภาพของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุการทำงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียง 1 คำตอบเท่านั้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าทั้งหมด 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการที่เป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูลมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละและค่าความถี่กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

2.2 เพื่อศึกษาการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t – test

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งมีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน

2. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ของประชากรกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้มีความสำคัญด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการแสดงความภาคเพียรพยายาม และตั้งใจทำงานให้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยบาร์มี จรัสสิงห์ (2559) กล่าวว่า “การมุ่งผลสัมฤทธิ์” นั้น หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นอีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรคพัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทาย ชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

1.2 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ของประชากรกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้มีความสำคัญด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม โดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีสัจจะเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธาริณี อภัยโรจน์ (2553, หน้า 5) กล่าวถึง ความยึดมั่นในคุณธรรม หมายถึง ความมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีวินัยในตนเอง ยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพ รักษา วาจา น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้

1.3 ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ของประชากรกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้มีความสำคัญด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงานโดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการสามารถมองภาพรวมแล้วปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพจนานุกรม สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (2558) กล่าวว่า ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล ความเข้าใจนี้รวมถึงความสามารถในการมองภาพใหญ่ (Big Picture) และการคาดการณ์เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่าง ๆ ต่อระบบและกระบวนการทำงาน

1.4 ด้านการบริการเป็นเลิศ ของประชากรกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญด้านการบริการเป็นเลิศโดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเต็มใจช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับผู้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 7) ให้ค่านิยมของสมรรถนะด้านการบริการที่ดี (Service Mind) คือ เน้นความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ประชาชนคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีมีมาตรฐานจากภาครัฐมากยิ่งขึ้น รวมทั้งข้าราชการก็จำเป็นที่จะต้องมีการปรับบทบาทของตนเองให้เป็นผู้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.5 ด้านการทำงานเป็นทีม ของประชากรกลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ให้ความสำคัญด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรู้บทบาทหน้าที่ของตน และทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 6) ให้ค่านิยมของสมรรถนะด้านการร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) คือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีมมิใช่หัวหน้าทีม และการสร้างสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

2. ผลการศึกษาการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากปัจจุบันมีข้าราชการส่วนท้องถิ่นในสังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายที่บรรจุใหม่มากขึ้น โดยส่วนมากเป็นบุคลากรรุ่นใหม่ มีแนวความคิดและความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผ่องศรี พรหมสอน (2554) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน ผลการวิจัยสรุปว่า เพศ มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง อีกทั้งความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักจะเกิดจากข้าราชการ สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้น ไม่ว่าจะข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จะอยู่ในช่วงอายุใด จึงมีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผ่องศรี พรหมสอน (2554)

ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน ผลการวิจัยสรุปว่า อายุ มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายมีการอบรมความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพิสิธ ญาณกิตติคุณกุล (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน

2.4 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากปัจจุบันส่วนมากข้าราชการส่วนท้องถิ่นในสังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ ซึ่งมีแนวคิดไปการเปลี่ยนแปลงส่วนมากไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต สิทธิกันต์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยธนาการแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์ต่อพันธกิจหลักธนาการแห่งประเทศไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างด้านประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักและสมรรถนะทางสายงานของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยธนาการแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน

2.5 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากปัจจุบันส่วนมากข้าราชการส่วนท้องถิ่นในสังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ ซึ่งมีรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพวรรณ วรปริตาสุทธิกิติ์ ผดุงสูงเนิน และธนพัฒน์ จงมีสุข (2559) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ของสังคม โดยใช้หลักพุทธธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน ของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยสรุปว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับระดับสมรรถนะของชุมชนแล้ว พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานของตัวงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดมั่นในความถูกต้อง จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องเพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ ยึดกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ประพฤติปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี และทำงานด้วยจงรักภักดีและโปร่งใสต่อองค์กร

3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ศึกษาหาความรู้ ทำความเข้าใจระบบงานราชการให้มากขึ้น และทำความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงานให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของตนหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่ติดต่อประสานงานด้วยอย่าง

4. การบริการที่เป็นเลิศ ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจแนะนำและบริการประชาชนให้ประทับใจ ใส่ใจการให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ เข้าใจ อย่างเต็มที่ รวมถึงมีการปรับปรุงการบริการตลอดเพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

5. การทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกันอย่างมีความรัก ความสามัคคี ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รั้งฟังคนในทีมให้มากขึ้น เพื่อร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการเท่านั้น เพื่อให้การวิจัยในครั้งต่อไปควรจะขยายเขตพื้นที่ที่จะศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ภายในจังหวัดสมุทรปราการหรือในเขตจังหวัดอื่น ๆ ที่มีประชากรที่เหมาะสมเพื่อทำการศึกษาการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่นของกลุ่มประชากรชุดใหม่ เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ในการศึกษาที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการเท่านั้น ควรมีการศึกษาสมรรถนะด้านอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เช่น สมรรถนะประจำตำแหน่ง สมรรถนะสำหรับผู้บริหาร เป็นต้น

3. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรนำสถิติตัวอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์ ควบคู่กับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตต์พิสิธ ญาณกิตติคุณกุล. (2559). *การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธารณี อภัยโรจน์. (2553). *การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บัณฑิต สิทธิกันต์. (2560). *สมรรถนะพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์ต่อพันธกิจหลักธนาคารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บารมี จรัสสิงห์. (2559). การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation). ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2563, จาก <https://plan.dmh.go.th/forums/index.php?topic=1031.0>
- ผ่องศรี พรหมสอน. (2554). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมที่ดิน*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พจนานุกรม. (2558). “สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น”. ค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2536, จาก <http://wiangchiangsaen.go.th/athf/download/20180703165338.pdf>
- ไพวรรณ วรปรีดา สุธิกิติ์ ฝอดสูงเนิน และธนพัฒน์ จงมีสุข. (2559). *การเสริมสร้างสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ของสังคมโดยใช้หลักพุทธธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเป็นฐาน ของชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหนองเต็ง อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์*. โครงการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- รมิตา ชาริรัตน์ และผศ.ดร. วิทยา เจริญศิริ. (2560). *สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์*. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2558). *รายงานฉบับสมบูรณ์*. โครงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ตามแผนปฏิบัติการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. สำนักงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). *คู่มือสมรรถนะหลัก: คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2558). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 4: บัญชีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น แนบท้ายประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น*.