

สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
Core Competencies Affecting the Work Performance Effectiveness
of the Local Government Organization Officers
in Lamplaimat District, Buriram Province

นิตยา เต็มเทียน^{1,*} และ ศิริพร เลิศยิ่งยศ²

Nitaya Termtain^{1,*} and Siriporn Loetyingyot²

Received 22 October 2022
Revised 24 November 2022
Accepted 19 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ และ 3) ศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยประชากรคือพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ 17 แห่ง จำนวน 314 คน และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ และสุ่มตามความสะดวก จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) อิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การทำงานเป็นทีม และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก , ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

¹ M.B.A., Student in Business Administration Program, Nakhon Ratchasima Rajabhat University

* Corresponding author, email: nitaya.t@hotmail.com

² ป.ด. การจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

² Ph.D. Management, Silpakorn University, 2015. Assistant Professor of Management, Faculty of Management Science, Nakhon Ratchasima Rajabhat University

The objectives of this research were 1) to study core competencies of local government organization officers in Lamplaimat district, Buriram province 2) to study the work performance effectiveness of the local government organization officers in Lamplaimat district, Buriram province, and 3) to study the influence of the core competencies affecting the work performance effectiveness of the local government organization officers in Lamplaimat district, Buriram province. The population is 314 employees of 17 local government organizations in Lam Plai Mat district, Buriram Province. The research instrument was a questionnaire. The stratifies sampling and the convenient sampling technique were used. The sample group was 200 people. The statistics used for data analysis were frequency, mean, percentage, standard deviation (S.D.) and stepwise multiple regression analysis.

The results of the study found as the following; 1) The level of opinion towards the core competencies of the work performance of local government organization officers in Lamplaimat district, Buriram province was at a high level overall. 2) The level of opinion towards the work performance effectiveness of local government organization officers in Lamplaimat district, Buriram province was at the high level overall. 3) The influence of the core competencies that statistic significantly affected the work performance effectiveness of the local government organization officers in Lamplaimat district, Buriram at the the level of 0.05. in 3 aspects; the organization commitment and the work system, the teamwork, and the achievement motivation respectively.

Keywords: core competency, work performance effectiveness

บทนำ

ประเทศไทยมีการปรับใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่มีการพัฒนาสมรรถนะ สามารถเรียนรู้ ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ พัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็วปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2556 : 34)

โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ใช้สมรรถนะเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เป็นต้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จากสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องหันมาทบทวนพิจารณาสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงจากภายนอกได้ หากองค์กรต้องการที่จะสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและสร้างขีดความสามารถที่จะต้านทานต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นได้จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน ซึ่งบุคลากรในองค์กร

ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมผลักดันให้สมรรถนะขององค์กร เป็นสมรรถนะที่แท้จริงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัญชลี ชัยศรี. 2563 : 235)

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมอื่นที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลและแสดงออกทางพฤติกรรมขณะปฏิบัติงานเพื่อต้องการที่จะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายหรือสำเร็จตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยที่ผลงานเป็นที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีพฤติกรรมที่ต่างกัน และพฤติกรรมเหล่านี้สามารถวัดหรือสังเกตได้จากการกระทำ โดยอาจใช้ระยะเวลาเป็นเครื่องมือประเมินพฤติกรรม (เชิดฉวี กิตติกุลพันธ์. 2558 : 18) ซึ่งสามารถอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) ว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยส่วนที่เห็นได้ง่ายและพัฒนาได้ง่ายคือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ คือองค์ความรู้และทักษะที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาวะลักษณะภายในและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548 : 3)

สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกคน ที่จำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสมรรถนะหลักประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2558 : 12) พนักงานจะมีสมรรถนะหลักอยู่ในระดับใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการกระตุ้นความพยายามที่จะทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จหลายปัจจัย เช่น ความรู้ ทักษะ อุปนิสัย แรงจูงใจ และอื่น ๆ

แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน ซึ่งได้รับการพิจารณาเป็นเรื่องสำคัญจึงได้มีการตรากฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร และได้มีการจัดตั้งรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เมื่อกล่าวถึงองค์กรที่จัดทำบริการสาธารณะและโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การจัดบริการดูแลรักษาถนนหนทาง แม่น้ำ ลำคลอง คุณภาพชีวิต และการรักษาความสะอาด ฯลฯ ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดหรือที่เรียกกันว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ คือ มีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลัง และงบประมาณ เป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา. 2560 : 93)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวน 17 แห่ง โดยมีเทศบาลตำบลจำนวน 2 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 15 แห่ง ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการตรวจสอบระบบการเงินบัญชีท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดำเนินการตรวจสอบการบริหารงานและการปฏิบัติงาน ด้านการคลัง ด้านการเงิน ด้านการบัญชี และการพัสดุองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปี 2563 มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.52 (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์. 2563) สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ยังสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีกว่าเดิมได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงมุ่งศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ว่ามีสมรรถนะหลักเป็นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลักของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
3. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับ เสนอต่อผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบในการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับ “สมรรถนะ (Competency)” เริ่มขึ้นในราวปี ค.ศ. 1970 Dr.David C.McClelland ซึ่งในขณะนั้นรัฐบาลสหรัฐอเมริกาเกิดปัญหาเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบทั้งข้อเขียนและสัมภาษณ์ได้คะแนนสูง แต่กลับปฏิบัติงานได้ไม่ดีเหมือนกับตอนสอบคัดเลือกเข้ามา ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ผ่านการคัดเลือกและได้คะแนนน้อยกว่ากลับปฏิบัติงานได้ดีกว่า จึงทำให้รัฐบาลสหรัฐอเมริกามีความต้องการหาวิธีการหรือเครื่องมือที่จะใช้ในการคัดเลือกบุคคลให้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง Dr.David C.McClelland จึงได้เก็บข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานและศึกษาข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์และสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งที่ปฏิบัติงานได้ดีตามเกณฑ์ และปฏิบัติงานไม่ได้ตามเกณฑ์ เกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาพบว่า “ผู้ปฏิบัติงานเก่ง” ไม่จำเป็นต้องเป็น “ผู้เรียนเก่ง” แต่ต้องสามารถประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์

ความรู้ที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์ในงานที่ทำ จึงเรียกว่าคนนั้นมี “สมรรถนะ (Competency)” ที่เหมาะสมและตรงกับงานนั้น ๆ และให้คำจำกัดความของสมรรถนะว่าเป็นลักษณะหรือพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลบางกลุ่มหรือบางคนในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยบุคคลเหล่านี้ได้แสดงคุณลักษณะหรือพฤติกรรมดังกล่าว (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2558 : 1)

1.2 ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีขีดความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้

Boyatzis (1982) ให้ความหมายของ สมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล อาจหมายถึง แรงขับ (Motive) ลักษณะ (Trait) ทักษะ (Skill) บทบาททางสังคมหรือการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Social role or aspect of one's self Image) หรือความรู้ (A body of knowledge) ที่คนต่าง ๆ ต้องนำมาใช้ โดยเขาต้องการตอบคำถามว่าคุณลักษณะแบบใดของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สูง สอดคล้องกับ พยัต วุฒิรงค์ (2555 : 4-5) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง กลุ่มของมิติ ผลการปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตเห็นได้ รวมถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม กระบวนการ และองค์กรที่เชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานที่สูง ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างถาวร สอดคล้องกับ อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล (2563 : 6) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่เหมาะสมซึ่งทำให้การทำงานได้ผลเป็นอย่างดีกับผู้ปฏิบัติงานและส่วนรวมโดยสามารถนำไปเป็นแบบอย่างที่ดีต่อไปในการปฏิบัติงานของผู้อื่นในองค์กร โดยอัญชลี ชัยศรี (2563 : 246) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ เช่น อุปนิสัย ทักษะคิด บุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็น และต้องมีความเหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ค่านิยมและเป้าหมายองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะข้างต้นสรุปว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้สึนึกคิดและคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งพบว่ามีองค์ประกอบของตัวแปรสมรรถนะได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง สมรรถนะผู้บริหาร และสมรรถนะตามสายงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาองค์ประกอบเกี่ยวกับสมรรถนะหลักมาใช้ในการวิจัย

2. แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ ผลการปฏิบัติงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยมี Yuri Warron สกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพานุกูล (2563 : 198) ให้ความหมายประสิทธิผลว่า เป็นผลลัพธ์หรือความสำเร็จขององค์การในการดำเนินการใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้ และเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การที่สำคัญสอดคล้องกับอมรา พิมพ์สวัสดิ์ และบรรจบ บุญจันทร์ (2563 : 46) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพ ความรู้ความสามารถครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานในการนำทรัพยากรมาใช้อย่างคุ้มค่า จนทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด จากความหมายของคำว่า ประสิทธิผล ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน ได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ในการพิจารณาหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

Peterson และ Plowman (1989 : 492) ได้ให้หลักในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงที่สุดคือผู้ผลิตและผู้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการได้รับความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของผู้ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3) ระยะเวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย การพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ ซึ่งมีมิติที่ใช้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน หมายถึง ความครบถ้วน ถูกต้องสมบูรณ์ ของงานที่ได้รับมอบหมายตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ 2) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ 3) ระยะเวลา หมายถึง ทำงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็ว 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการทำงานมีความเหมาะสม คุ้มค่ากับผลงานที่ได้รับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Arthey และ Orth (1999) กล่าวว่า Competency เป็นกลุ่มของมิติของผลการปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตเห็นได้ รวมถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เหมือนกับทีม กระบวนการ และความสามารถขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นและทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ Spencer และ Spencer (1993) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า เป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้และทำให้บุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) ได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุบิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมาก และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2548 : 3)

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือคุณลักษณะของบุคคลที่เปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งมี 2 ส่วน คือส่วนที่ลอยอยู่บนผิวน้ำ มองเห็นได้ง่าย สามารถพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ซึ่งมองได้ยากและมีปริมาณที่มากกว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ และพัฒนาได้ยาก ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน อุบิสัย และแรงจูงใจ ซึ่งส่วนที่อยู่ใต้น้ำ จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างมาก ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพรรณ เป๋มสูงเนิน (2561) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 220 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ตัวแปรอิสระคือ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภาพรวมอยู่ระดับมาก และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด โดยที่ผลการทดสอบสมมติฐานสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในทิศทางบวก คือ ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรน ด้านการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ด้านความผูกพันที่มีต่อส่วนราชการ และการดำเนินการเชิงรุก อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนการคิดวิเคราะห์ ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ธีระพล เจริญสุข (2564) ศึกษา เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต 2) เปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรกรมสรรพสามิตเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ตัวแปรอิสระคือ สมรรถนะ ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test F-test (One-way ANOVA) และการทดสอบ LSD โดยการสุ่มตัวอย่าง

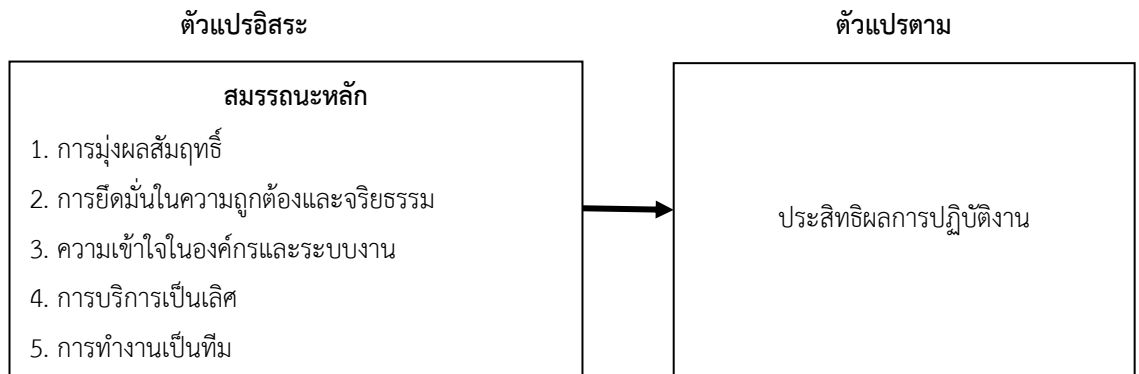
แบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ดี และน้อยที่สุดคือ ด้านการพัฒนางานองค์กร 2) ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ เพศและสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ

Kim และ Jeong (2019) ศึกษา เรื่อง อิทธิพลของความไม่เจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อความพึงพอใจในงานและสมรรถนะของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของความไม่เจริญก้าวหน้าในอาชีพต่อความพึงพอใจในงานของพยาบาลและสมรรถนะของพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 234 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ตัวแปรอิสระคือ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทางคลินิก ประสบการณ์ในงาน ประเภทของหน่วยงาน และประสบการณ์การสอน ตัวแปรตามคือ ความไม่เจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความพึงพอใจในงาน และสมรรถนะทางการพยาบาล สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ t-test, one-way ANOVA, post hoc test, สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ผลการวิจัยพบว่า ความไม่เจริญก้าวหน้าในอาชีพของพยาบาลมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในงานและสมรรถนะของพยาบาล มีอิทธิพลมากที่สุดคือตัวแปรสมรรถนะของพยาบาล ความไม่เจริญก้าวหน้าในอาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปควรมีการจัดการที่มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานและสมรรถนะของพยาบาล

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ ด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้จึงได้นำเอาสมรรถนะดังกล่าว ซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบเกี่ยวกับสมรรถนะหลักมาใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรอิสระมาโดยการสังเคราะห์จากนักวิชาการและนักวิจัย คือ สมรรถนะหลัก ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 3) ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 4) การบริการเป็นเลิศ 5) การทำงานเป็นทีม และตัวแปรตาม ใช้แนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 17 แห่ง ประชากรทั้งหมด 314 คน กรณีนี้ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของเครจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608-609) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random Sampling) จำแนกตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 17 แห่ง และเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 17 แห่ง

ลำดับ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
1	เทศบาลตำบลลำปลายมาศ	37	23	11.50
2	เทศบาลตำบลทะเลเมนชัย	21	13	6.50
3	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู	14	9	4.50
4	องค์การบริหารส่วนตำบลแสลงพัน	20	13	6.50
5	องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย	11	7	3.50
6	องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดโพธิ์	12	8	4.00
7	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเทียม	19	12	6.00
8	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกลาง	19	12	6.00
9	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	15	10	5.00
10	องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแฝก	19	12	6.00

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 17 แห่ง

ลำดับ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
11	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	20	13	6.50
12	องค์การบริหารส่วนตำบลผไทรินทร์	22	14	7.00
13	องค์การบริหารส่วนตำบลโคกล่าม	18	11	5.50
14	องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน	20	13	6.50
15	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	17	11	5.50
16	องค์การบริหารส่วนตำบลบุโพธิ์	14	9	4.50
17	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโดน	16	10	5.00
รวม		314	200	100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่ง ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรอิสระมาโดยการสังเคราะห์จากนักวิชาการและนักวิจัย ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม ข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 120-121) ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้แนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 120-121) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะไปทดลองเก็บข้อมูล (Try-Out) กับพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่จะต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556 : 116-119) ซึ่งค่าที่ได้คือ 0.957 แล้วนำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำแล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลกับผู้วิจัย จากพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามทั้งหมดภายใน 1 เดือน โดยเป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random

Sampling) จำแนกตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 17 แห่ง และใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 เมื่อแจกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่ง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งสามารถแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 120-121) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งสามารถแบ่งช่วงระดับคะแนนออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด. 2556 : 120-121) ได้แก่ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

4.4 การวิเคราะห์สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.41) โดยระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการเป็นเลิศ ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.49) รองลงมา คือการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.54) ส่วนระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลัก ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.47) อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลา ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.48) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.54) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.52)

3. การวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ด้าน คือ ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ($\beta=0.412$, p-value=0.000) รองลงมา คือการทำงานเป็นทีม ($\beta=0.273$, p-value=0.000) และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\beta=0.231$, p-value=0.000) ตามลำดับ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 57.90 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละ 58.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.279 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ 0.378, 0.412, $P<0.05$ รองลงมา ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.216, 0.273, $P<0.05$ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ 0.213, 0.231, $P<0.05$ ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรง ได้ดังนี้

สมการการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = a + b_3X_3 + b_5X_5 + b_1X_1$$

$$Y = 0.838 + 0.378X_3 + 0.216X_5 + 0.213X_1 \dots \dots \dots (1)$$

สมการการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_y = \beta_3Z_3 + \beta_5Z_5 + \beta_1Z_1$$

$$Z_y = 0.412Z_3 + 0.273Z_5 + 0.231Z_1 \dots \dots \dots (2)$$

จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

1. เมื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ร้อยละ 1 จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.378 โดยตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
2. เมื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม ร้อยละ 1 จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.216 โดยตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่
3. เมื่อเพิ่มสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ร้อยละ 1 จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.213 โดยตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีข้อค้นพบประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานจะต้องมีการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน ดังนั้นเพื่อให้ผลการประเมินที่อยู่ในระดับดีนั้น พนักงานจะต้องตั้งใจปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริการเป็นเลิศ รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่วนสมรรถนะหลักอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักด้านการบริการเป็นเลิศ พบว่า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมาก ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้น พนักงานจึงมีความตั้งใจในการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และแนะนำ แก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระพล เจริญสุข (2564) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีหน้าที่จัดเก็บภาษีกับผู้ประกอบการ บุคลากรจึงต้องให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้นในการบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันท่วงที และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรวิทย์ จันทรศิริ (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องมาจากข้าราชการครูมีหน้าที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนจัดการเรียนรู้ตามกลุ่มสาระวิชาที่ตนเองรับผิดชอบการให้บริการที่ดีเป็นตัวที่สะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการครู

ยุคใหม่เป็นผู้มีจิตอาสา เน้นการให้บริการที่ดีซึ่งแสดงถึงความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนรวมทั้งผู้ปกครอง ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 ระดับความคิดเห็นสมรรถนะหลักด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน พบว่า พนักงานมีความเข้าใจโครงสร้างขององค์กร สายบังคับบัญชามากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก และแบ่งการทำงานออกเป็นกองอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานสามารถเข้าใจระบบการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รมิดา ชาธิรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าสมรรถนะหลักด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นผู้มีความเข้าใจประเพณีปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง

2. ระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านระยะเวลา และด้านปริมาณงาน เนื่องจากพนักงานมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน และทำงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนด มีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กร ส่วนระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐ ใช้งบประมาณของหน่วยงานเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งมีการตั้งงบประมาณไว้แล้ว จึงทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ แปมสูงเนิน (2561) ศึกษาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสามารถวัดผลของงานที่สำเร็จกับปริมาณงานที่ได้รับได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3. อิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าส่งผลจำนวน 3 ด้าน โดยสมรรถนะหลักด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มากที่สุด รองลงมาคือการทำงานเป็นทีม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ น้อยที่สุด ซึ่ง Arthey และ Orth (1999) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นกลุ่มของมิติของผลการปฏิบัติงานที่สามารถสังเกตเห็นได้ รวมถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เหมือนกับทีม กระบวนการ และความสามารถขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นและทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

3.1 สมรรถนะหลักด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน โครงสร้างองค์กรมีการแบ่งกอง และมีหัวหน้ากองแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน พนักงานมีความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย นโยบายการดำเนินงานขององค์กร และรู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เข้ากับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรทัย ไชยทองกุล (2559) ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรม

พลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าระบบการทำงานในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์กร รองลงมาด้านระบบงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการกำหนดเป้าหมายขององค์กรชัดเจน ทำให้ทุกฝ่ายสามารถตระหนักถึงเป้าหมายสูงสุดได้อย่างถูกต้อง เมื่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ชัดเจนแล้วการกำหนดทิศทางหรือโครงสร้างขององค์กรก็จะไปในทิศทางเดียวกัน จึงทำให้ระบบการทำงานในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

3.2 สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องมีการประชุมเพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน ชี้แจงให้พนักงานทุกคนทราบขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของตนเองให้เข้าใจและยอมรับความแตกต่างซึ่งกันและกัน พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและหาข้อสรุปร่วมกันในแต่ละประเด็น โดยใช้เสียงส่วนใหญ่ในการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนานาถ ผดุงศิลป์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ เกิดความรักสามัคคีในองค์กร และร่วมกันช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งการทำงานเป็นทีมช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในกรณีที่มีการลาหรือติดภารกิจไปราชการต่าง ๆ เพื่อไม่ให้งานเกิดการหยุดชะงัก และทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างดียิ่ง

3.3 สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากพนักงานมีความมุ่งมั่น ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร จิมากรณ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม อาจเป็นเพราะเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม มุ่งให้ความสำคัญสูงสุดต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมายทุกครั้ง ทั้งนี้เห็นได้จากการปฏิบัติงานด้วยความฉับพลัน ลงมือทำงานทันทีที่งานมาถึงเลขานุการ โดยเรียงลำดับความสำคัญของงานทันทีว่างานไหน ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วนหรือปกติ มีการเขียนแผนงานที่ชัดเจนเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งบางครั้งยังมีการนำวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ มาทดลองใช้ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง อีกทั้งยังคอยหมั่นติดตามประเมินการปฏิบัติงานตนเอง เพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเยี่ยมของงาน หากพบจุดบกพร่องที่ทำงานล่าช้าไม่บรรลุตามเป้าหมายก็นำมาปรับปรุงเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 จากผลการศึกษาสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า พนักงานมีความมุ่งมั่น มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน โดยการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

1.2 จากผลการศึกษาสมรรถนะหลักด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน พบว่า พนักงานมีความเข้าใจระเบียบ กฎหมาย นโยบายการดำเนินงานขององค์กร และรู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ให้เข้ากับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย และดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

1.3 จากผลการศึกษาสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าพนักงานรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นเป็นอย่างดี ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมร่วมกัน โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น กิจกรรมอาสาออกค่ายพัฒนาในพื้นที่ชุมชน นอกจากเป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานแล้ว ยังเป็นการสร้างประโยชน์ต่อสังคมอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดี เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ภาคินพจน์นี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2564

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เฉิดฉวี กิตติกุลพันธ์. (เมษายน 2558). “สมรรถนะตามสายงานหรือสมรรถนะในสายอาชีพ คืออะไร ?.” วารสารวิชาการ ปชมท. 4(1) : 16-27.
- ชนานาถ ผดุงศิลป์. (2560). สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

- ธีระพล เจริญสุข. (2564). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา. (2560). การบริหารกิจการท้องถิ่นที่ดีในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พชรวิทย์ จันทรศิริ. (ตุลาคม 2560). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 11(1) : 144-158.
- พยัคฆ์ วุฒิมรงค์. (2555). สุตยอการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วี. พรีน (1991).
- พรพรรณ แปมสูงเนิน. (2561). สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล. (2563). “ประสิทธิผลขององค์การ.” วารสารศิลปการจัดการ. 4(1) : 193-204.
- รมิดา ชาธิรัตน์. (2559). สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรทยา ไชยทองกุล. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลการทำงานร่วมกันเป็นทีม การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนก และระบบการทำงานในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพฯ : บริษัทพี.เอ.อี.พี. จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ. 2561). กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์. (2563). ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ปี 2563. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.buriramlocal.go.th/public/list/data/detail/id/14635/menu/1554/page/4>. [9 กรกฎาคม 2564]
- อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล. (2563). การวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : อ.อนุศักดิ์
- อมรา พิมพ์สวัสดิ์ และบรรจบ บุญจันทร์. (2563). “การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31.” วารสารวิชาการศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ. 7(1) : 42-54.
- อัญชลี ชัยศรี. (2563). “การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะ.” วารสารวิชาการ มจร บุรีรัมย์. 5(2) : 234-248.

-
- Arthey, T.R., and Orth, M.S. (1999). "Emerging Competency methods for the future." **Human Resource Managemnt.** 38(3) : 215-226.
- Boyatzis, R. (1982). **The competent manager : A model for effective performance.** New York : John Wiley.
- Kim, S.H., and Jeong, N. O. (2019). "Influence of Career Plateau on the Job Satisfaction and Nursing Competency of General Hospital Nurses." **Korean Journal of Occupational Health Nursing.** 28(3) : 138-147.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities." **Education and Psychological Measurement.** 30(3) : 608-609.
- Peterson, E. and Plowman, E. G. (1989). **Business Organization and Management.** Homewood. ILL: Richard D. Irwin.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). **Competency at work : Models for Superior Performance.** New York : John Wiley and Sons.