

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
2. แนวคิดแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
3. บริบทของอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลิลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ดเมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคลิลแลนด์เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคลิลแลนด์ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคลิลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ Competency (ชูชัย สมมติไกร, 2550, หน้า 29)

ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยอตซีส(Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพปี ค.ศ. 1994 แกรีแฮมเมลและซีเค.พราฮาลาด (Gary Hamel & C.K.prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรบ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

สรุปแนวคิดของสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญกับองค์กร ด้วยการตอบสนองความต้องการขององค์กรในการสรรหาผู้ที่มีความสามารถที่สุดเข้ามาทำงานและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร อีกทั้งสมรรถนะยังมีความสำคัญกับผู้ทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และสามารถปรับพฤติกรรมการทำงานให้เข้ากับยุทธศาสตร์และคุณค่าขององค์กร

1. ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นคำที่มีผู้ให้คำนิยามไว้ต่างกัันและมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะดังนี้

สก็อต บี พารี (B.Parry, 1988, อ้างถึงใน สุภัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547, หน้า 48) นิยามคำว่าสมรรถนะว่าเป็น กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการ

อานนท์ สักคีร์วิชญ์ (2547, หน้า 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่าสมรรถนะคือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆอะไร หรือลักษณะสำคัญๆอะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไรเป็นต้น

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1993,อ้างถึงใน สุภัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548, หน้า 49)

ซึ่งจัดว่าเป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงในเรื่องนี้ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะ Competency ไว้ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้าง

ผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยสมรรถนะ Competency ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน กล่าวคือ ส่วนที่เป็นความรู้ Knowledge และทักษะ Skills ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือ คือ Self-concept คือ ทักษะคติ ค่านิยมและความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง รวมทั้ง Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล และ Motive คือ แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่พัฒนายาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลและส่วนนี้นักวิชาการบางท่านเรียกว่า “Soft skills” นอกจากนี้แล้ว แมคเคลีแลนด์ ยังได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบสมรรถนะทั้ง 5 ส่วน ประกอบด้วย

1. ทักษะ Skills คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาท หรือเจ็บ

2. ความรู้ Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการบริหารต้นทุน เป็นต้น

3. ทักษะคติ ค่านิยม และความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น Self-concept เช่น Self-confidence คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำของแต่ละบุคคล (Trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้นและ

5. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2548, หน้า 67) ได้อธิบายความหมายของสมรรถนะ competency ว่าหมายถึง คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ขณะที่ รัตนาภรณ์ ศรีพิชัยค์ (2548, หน้า 120) อธิบายว่า สมรรถนะ competency มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความหมายหรือสมรรถนะในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness และ aptitude โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใช้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่าสมรรถนะ Competency คือ ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถ

ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและการประเมินสมรรถนะ Competency เป็นการประเมินบุคคลที่มีคุณลักษณะหรือความสามารถ ทักษะ

2. ประเภทของสมรรถนะ

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านให้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป ได้ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547, หน้า 104)

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2. สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นมากกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรือสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

จิระประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) กล่าวว่า สมรรถนะในการดำเนินงานหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2. สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

จึงสรุปได้ว่า ประเภทของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้

เกี่ยวกับองค์การ ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้นและควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

3. องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ หลักตามแนวคิดของแมคเคลเลนด (McClelland, 1991, อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมิธรรมโชติ, 2548, หน้า 69) มี 5 ส่วนคือ 1) ความรู้ Knowledge คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น 2) ทักษะ Skill คือสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณะของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล Traits เป็นที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น 5) แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(2552, หน้า 12) ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะว่าประกอบด้วย คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงาน ได้โดดเด่นในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ดังอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่า สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ นั่น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่นอาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

กล่าวสรุปได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ความรู้ ทักษะความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานตามปกติ

4. ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2547, หน้า 68) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของสมรรถนะไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลัก หรือที่เรียกกันว่า Core competency นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อทัศนคติ ของคนในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆบรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรม (Corporate culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนานๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรกล่าวคือ ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้ไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรได้แก่ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ความสามารถสูงประสบการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรได้ นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ ลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ช่วยลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยตามผู้สมัครไม่ทัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ได้แก่ นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม Training road map ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะต้องมีความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual development plan) ต่อไป

3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากร ในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง คือ ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical competencies) และความสามารถทั่วไป (General competencies) เช่นด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด และยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาดังกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่งๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัตินั้นๆ นั้นทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ซื่อสัตย์สุจริตแล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้งๆ ที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่จะย้ายไปหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้าง และยังช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานเพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ช่วยให้เราทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

5. การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานใหม่ ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ผ่านมาก็เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อน

สรุปได้ว่า ประโยชน์ของหลักสมรรถนะนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้หลายประการ เช่น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนสายอาชีพและสืบทอดตำแหน่งการโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง และการจัดการผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5. สมรรถนะของข้าราชการพลเรือนไทย

การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเชื่อว่า จะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง การคัดเลือก การพัฒนา และการบริหารผลงาน กล่าวคือ ในการคัดเลือกที่เดิมนั้นเพียงการวัดความถนัด และความรู้เฉพาะในงาน ซึ่งแม้จะเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงาน แต่ยังไม่เพียงพอ ยังต้องเน้นส่วนที่อยู่น้ำของบุคคล ซึ่งได้แก่ ค่านิยม ทักษะ บุคลิกภาพ เพิ่มขึ้นด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลเป็นไปในลักษณะที่องค์กรต้องการหรือไม่ ในด้านการพัฒนาซึ่งแต่เดิมอาจเน้นเพียงเรื่องความรู้ และทักษะที่ต้องหันมาให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้น ตลอดจนต้องหาหนทางในการฝึกอบรมให้ ข้าราชการมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างที่ต้องการ ต้องการ ส่วนการบริหารผลงานซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทนซึ่งเดิมอาจเน้นเพียงผลงานที่บุคคลสามารถผลิตได้ การให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการทำงาน แทนที่จะเน้นที่ผลงานเพียงอย่างเดียวจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มขึ้น อีกประการหนึ่งในหน่วยงานที่ผลผลิตสุดท้ายเห็นได้ไม่ชัดเจน การเพิ่มการวัดพฤติกรรมในการทำงานจะทำให้สามารถวัดผลงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552, หน้า 7)

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

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและองค์กรให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจจะเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ดังนี้

1.1 หลักการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญๆ 4 ขั้นตอน (ทศพรศิริสัมพันธ์, 2543, หน้า 151-152) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1.1 มีการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไรอย่างไรซึ่งเป็นเรื่องของการวางยุทธศาสตร์หรือวางแผนกลยุทธ์เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร (SWOT Analysis) และให้ได้ว่าสิ่งที่เป่าประสงค์สุดท้ายที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์ (Vision) อันจะนำไปสู่การกำหนดพันธกิจ(Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) ในด้านต่างๆ

1.1.2มีการกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลดำเนินงานเมื่อผู้บริหารขององค์กรได้ทำการตกลงร่วมกับตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานแล้วจะเริ่มดำเนินการสำรวจเพื่อหาข้อมูลหลักฐานเกี่ยวกับสภาพในปัจจุบัน (Baseline Data) เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของ ตัวบ่งชี้ดังกล่าวทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ(Quality) เวลา (Time) และสถานที่หรือความครอบคลุม (Place) อันเป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้

1.1.3 มีการวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงานผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เช่น รายเดือนรายไตรมาสรายปีเป็นต้นเพื่อแสดงความก้าวหน้าและสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่อย่างไรนอกจากนี้ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อยๆ ไปก็ได้

1.1.4มีการให้รางวัลตอบแทนหลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้วผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับของผลงานที่ได้ตกลงกันไว้ นอกจากนี้อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะหรือกำหนดมาตรการบางประการเพื่อให้มีการปรับปรุงผลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2543, หน้า 145) ได้กล่าวถึงการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ดังนี้

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

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, หน้า 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้

ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543, หน้า 3) ได้กล่าวถึง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการบริหาร โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์หรือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก ใช้ระบบประเมินผลงานที่อาศัยตัวบ่งชี้เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นและแสดงผลงานต่อสาธารณะ

สมชาติ กิจจรพร (2543, หน้า 120) กล่าวไว้ว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

1. มีพันธกิจ วัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน และมีเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นที่ผลผลิตและผลลัพธ์ ไม่เน้นที่กิจกรรมหรือการทำงานตามกฎระเบียบ
2. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต่างมีเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน และเป้าหมายเหล่านั้นสั้นกระชับ ไม่คลุมเครือ และเป็นเป้าหมายที่มีฐานมาจากพันธกิจขององค์กรนั้น
3. เป้าหมายจะวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยมีตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดได้ เพื่อให้สามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้ และสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานที่เทียบเคียงกันได้
4. การตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานหรือ โครงการต่างๆ จะพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งจะสอดคล้องกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการและรางวัลแก่เจ้าหน้าที่ที่จะประเมินจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก
5. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่าจะงานที่องค์กรคาดหวังคืออะไร ทุกคนในองค์กรจะคิดเสมอว่างานที่ตนทำอยู่นั้นเพื่อให้เกิดผลอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของโครงการและองค์กรอย่างไร และทุกคนรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมกับกำลังความสามารถของแต่ละคน

1.2 รายละเอียดของการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อื่น ๆ อนุมานได้ถึงคุณลักษณะหลายอย่างที่สัมพันธ์กันที่แสดงถึงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การพยายามปรับปรุงงาน (Striving for Improvement) การทำงานได้ตามเป้าหมาย (Results Orientation) การทำงานได้ดีกว่าคนอื่น ๆ (Competitiveness) และการทำงานที่ยากทำหายซึ่งอาจไม่เคยมีใครทำมาก่อน (Innovation) คำในภาษาอังกฤษอื่นๆ ที่มีความหมายคล้ายคลึงกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การเน้น ที่ผลลัพธ์ (Results Orientation) การเน้นที่ประสิทธิผล (Efficiency Orientation) ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) การใช้ทรัพยากรอย่างสูงสุด (Optimizing Use of Resources)

1.3 มิติ (Dimension) ในการพิจารณาการมุ่งผลสัมฤทธิ์

การมุ่งผลสัมฤทธิ์อาจพิจารณาได้เป็น 3 มิติ (Dimension) สิ่งที่ต้องควรพิจารณาร่วมกันคือ 1) ความสมบูรณ์ของการทำกิจกรรมในงาน 2) ผลกระทบของผลสำเร็จในงานว่าเกี่ยวกับระดับบุคคลระดับกลุ่ม หรือระดับหน่วยงาน เป็นต้น และ 3) ระดับของนวัตกรรมที่สร้าง เช่น เป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนราชการ หรือต่อวิชาชีพ เป็นต้น ซึ่งมิติที่ 2 และ 3 นี้ใช้พิจารณาประกอบการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 2 ขึ้นไป ตัวอย่างเช่น การทำงานได้ตามเป้าหมายนั้นให้พิจารณาด้วยว่าเป้าหมายนั้นมีผลกระทบต่อใครบ้าง ถ้าเป็นระดับบุคคลก็จะมีค่าน้อยกว่าระดับหน่วยงานนอกจากนั้นการมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่เป็นการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ (นวัตกรรม) สิ่งใหม่ๆที่ว่านั้นเป็นสิ่งใหม่ต่อหน่วยงาน ต่อส่วนราชการ หรือต่อวิชาชีพ เพราะถ้าคิดสิ่งใหม่ที่อยู่ในหน่วยงานไม่เคยมีใครทำมาก่อน ค่าจะน้อยกว่าการคิดสิ่งใหม่ๆที่ยังไม่มีใครในโลกคิดมาก่อน ซึ่งตามคำอธิบายรายละเอียดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของราชการพลเรือนไม่ได้ระบุมิติที่ 2 และ 3 ในการพิจารณาอย่างชัดเจนเพื่อทำให้เกิดความง่ายในการนำไปใช้ อย่างไรก็ตาม หากเกิดปัญหาในการตีความว่าพฤติกรรมนั้นๆควรมีระดับที่สูงกว่าหรือต่ำกว่ากันอย่างไร การนำมิติอื่นๆ มาร่วมพิจารณาก็อาจจะช่วยให้เข้าใจได้ตรงกันมากขึ้น

สรุปได้ว่าการมุ่งผลสัมฤทธิ์คือ การปฏิบัติงานที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเหมาะสม นำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน มีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่น กระตือรือร้น มีการพัฒนาการทำงานเฉพาะเป็นรายด้าน การทำปฏิทินการปฏิบัติงาน การประเมินการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่ การพัฒนาความสามารถในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดทำแผนสะสมงานอย่างต่อเนื่อง

2. การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความเต็มใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.1 หลักการการบริการที่ดี

สมิต สัจฉกร (2550, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีมีรายละเอียดดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงไร แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลให้การบริการ

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็ว บริการตรงตามกำหนดเป็นสิ่งสำคัญ

5. ไม่ก่อผลเสียหายต่อบุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน การให้บริการควรระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ

พิสมัย ปโชติการ (2538, หน้า 43-44) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. มีบุคลิกที่ดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจ
2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ รู้จักสำรวมและเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ
3. เหนียวแน่น รอบรู้ในงานส่วนต่างๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ
4. มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รักงานบริการ มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานเสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อมากที่สุด

ศุภรัชต์ โชติคุณาณ (2545, หน้า 32) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค ลงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจ ในทางที่ผิด

จินตนา บุญบงการ (2545, หน้า 39-45) กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา การที่จะให้หน่วยงานผู้มีความเป็นในการให้บริการ ควรจะมีลักษณะดังนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริหารต้องมีความเชื่อว่า การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า
2. หน่วยงานมีการธรรมาภิบาลและปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี โดยมีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “ การให้บริการคืองานของข้าราชการ”
3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อให้อำนวยความสะดวกให้ข้าราชการทุกคนให้สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สะดวก
4. มีระบบเกี่ยวพันกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพเพื่อมิให้จุดด้อยใดๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา
5. หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริงๆ
6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้
7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับ
8. มีระบบการจูงใจ และให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป
9. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ เพื่อประเมินความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของการบริการ
10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดี

ศิริวรรณเสริรัตน์ (2546, หน้า 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับการบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. สนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยค่านับทั้งสิ้น
6. สุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

2.2 ลักษณะของบริการที่ดี

บริการที่ดีเป็นสมรรถนะที่มักกำหนดไว้สำหรับลักษณะของงานที่ต้องการให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่น ซึ่งงานในข้าราชการพลเรือนเป้าหมายหลักประการหนึ่งคือการให้บริการกับประชาชน ในขณะที่ข้าราชการพลเรือนบางกลุ่มให้บริการกับข้าราชการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น บริการที่ดีจึงกำหนดไว้เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของราชการพลเรือน

จากคำจำกัดความในภาษาอังกฤษของบริการที่ดีใช้คำว่า ความปรารถนา (Desire) จะช่วยเหลือหรือให้บริการกับผู้อื่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ โดยเน้นที่ความพยายามในการค้นหาความต้องการ และตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ ของลูกค้า

คำว่า ลูกค้านี้อาจหมายถึงทั้งผู้รับบริการภายใน หรือภายนอกหน่วยงานก็ได้ ซึ่งคำจำกัดความมีความหมายใกล้เคียงกัน

สมรรถนะบริการที่ได้อาจใช้ชื่ออื่นๆ เช่น การเน้นการให้ความช่วยเหลือและบริการ (Helping and Service Orientation) การเน้นความต้องการของผู้รับบริการ (Focus on the Client's Needs) การเป็นคู่คิดของผู้รับบริการ (Partnering the Client) การเน้นที่ผู้ใช้บริการ (End-User Focus) การใส่ใจต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย (Attention to Patient Satisfaction)

ตัวอย่างที่แสดงถึงพฤติกรรมของสมรรถนะ

ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการนอกเหนือไปจากที่ผู้รับบริการบอก และให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงนั้น

แสดงความรับผิดชอบส่วนตัวในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าแก้ไขปัญหาในทันทีทันใด และไม่แก้ตัว เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น

แสดงตนเป็นที่ปรึกษาที่ลูกค้าไว้วางใจได้ ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าการบริการที่ดีคือ การปฏิบัติงานที่มีความตั้งใจในการศึกษาความต้องการของประชาชน มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ความรู้ประชาชนในการช่วยเหลือในการติดต่อข้อมูลข่าวสาร ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพด้านบริการ มีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น ร่วมพัฒนาการบริการและจัดบริการส่งเสริมการให้บริการแก่ประชาชน มีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีการช่วยเหลือประชาชนที่มีความเดือดร้อนให้ได้รับประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้รวมทั้งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการให้บริการแก่ประชาชน ผู้รับบริการ

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) หมายถึง ความขวนขวายสนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้ พัฒนาตนเองต่อเนื่อง ทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล

3.1 หลักการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพประกอบด้วย

ประเวศ มหารัตน์สกุล (2545, หน้า 79) ได้กล่าวไว้ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถทำงานในหน้าที่ ที่ใดที่หนึ่ง ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและกระบวนการทำงานพอสมควร

2. มีความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน มีประสบการณ์ตรงกับงาน หรือผ่านหลักสูตรการอบรมอย่างเป็นทางการ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน

3. มีความเชี่ยวชาญและทฤษฎี เทคนิคและการปฏิบัติ โดยสามารถประยุกต์ความรู้ ความสามารถใช้กับงาน ได้อย่างดี เหมาะสมกับจังหวะเวลาและเงื่อนไข

4. รู้แจ้งเห็นจริงในแก่นสาระของงาน ที่รับผิดชอบ รู้และเข้าใจทั้งในเนื้อหาสาระและการปฏิบัติ สามารถใช้ประยุกต์ความรู้ได้ออย่างชาญฉลาด

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2548, หน้า 155) ได้กล่าวไว้ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพมีรายละเอียด ดังนี้

1. นิยมความจริง (Realistic) เป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งอดทนเป็นนักปฏิบัติงานที่มีความสามารถ

2. ชอบค้นหา (Investigative) เป็นบุคคลที่มีเหตุผล ชอบคิดและชอบวิเคราะห์หาสาเหตุทั้งที่เป็นรูปธรรมและที่เป็นนามธรรม ตลอดจนชอบใช้ความคิดมากกว่าการลงมือปฏิบัติ

3. สนใจศิลปะ (Artistic) เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ รักอิสระ มีความคิดเป็นของตนเอง และเป็นปัจเจกชนสูง

4. อนุรักษ์นิยม (Conventional) เป็นบุคคลที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมั่นคงในอารมณ์ เชื่อสัจย์ และมีหลักการ

5. ตื่นตัว (Enterprising) เป็นบุคคลที่กระตือรือร้น ชอบเป็นผู้นำ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ชอบกระตุ้น โน้มน้าว และจูงใจบุคคลอื่น

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า พื้นฐานของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

1. มีวินัยในตนเอง มีความสามารถ ทำตัวเป็นตัวอย่างให้กับคนในองค์กรได้ และเป็นผู้สร้างควบคุมกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร มีคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างบารมีและศรัทธาให้กับตัวเอง

2. มีทักษะการวิเคราะห์ มีความสามารถในการคิดคำนวณ และหาแนวโน้มน้ำความสัมพันธ์โดยอยู่บนพื้นฐานของหลักความมีเหตุผล

3. มีจิตสำนึกในการบริหารงาน เน้นความโปร่งใสในการทำงานขององค์กร

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550, หน้า 177) ได้กล่าวว่า การพัฒนาความก้าวหน้าการสังสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ดังนี้

1. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
2. สร้างความชัดเจนในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน
3. จำแนกแยกแยะองค์ประกอบของงานที่สำคัญ
4. ตรวจสอบประเมินผลงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์หรือไม่
5. กระตุ้นส่งเสริมปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
6. ชี้เเนะการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสม
7. ออกแบบแผนพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงาน

ในอนาคต

สมชายหิรัญกิตติ (2550, หน้า 261) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะความสามารถในการสังสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ดังนี้

1. มีความสามารถในการคิดเลข ได้รวดเร็วและถูกต้อง
 2. มีความสามารถในการเข้าใจสิ่งที่ได้อ่าน ฟัง และมองเห็น
- ความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ในภาษา
3. มีความสามารถในการมองเห็น ความเหมือนหรือความคล้ายคลึงกัน และแยกแยะความแตกต่างได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
 4. มีความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน และการแก้ไข
- ปัญหาได้ถูกต้อง
5. มีความสามารถการหาข้อปัญหาสรุปอย่างมีเหตุผล
 6. มีความสามารถในการจินตนาการ ตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้
- สวยงาม
7. มีความสามารถในการจำและระลึกข้อมูลต่างๆ ได้

3.2 รายละเอียดของการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

การสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด อย่างไรก็ตามสมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาด (IQ) โดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะใช้เวลาฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทั่วไปสมรรถนะการคิดวิเคราะห์ และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสังสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่จากงานวิจัยสนับสนุนว่า ความฉลาด

มีความสัมพันธ์กับความรู้ในงาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานได้แก่

1. ความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ
2. แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น
3. ใช้ความรู้ในงาน
4. สอนให้รู้นั้นๆ ให้กับบุคคลอื่นๆ ด้วย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่นๆ ได้แก่ การตระหนักรู้ด้านกฎหมาย (Legal Awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert-Helper Image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic Skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Commitment to Learning) อีกชื่อหนึ่งที่มีได้ขึ้นกันบ่อยคือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)

3.3 มิติ (Dimension) ในการพิจารณา

สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมี 4 มิติ ได้แก่ 1) อธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา 2) ระดับของการบริหารจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล กลุ่มงาน หรือหน่วยงาน เป็นต้น 3) ความพยายามที่จะคงไว้และได้มากซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน และ 4) ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับผู้อื่น เช่น ตอบคำถาม การให้คำปรึกษา เสนอแนะความรู้ให้กับหน่วยงาน หรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

ตัวอย่างที่แสดงถึงพฤติกรรมของสมรรถนะนี้

- การทำให้ตนเองมีทักษะและความรู้
- แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง
- อาสาให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แก้ไขปัญหาเชิงเทคนิค
- เข้าอบรม/เรียน หรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน

สรุปได้ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพคือ การปฏิบัติงานที่มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร ยึดมั่น รับผิดชอบในการทำงาน มีความมานะอดทน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน มองภาพเป็นองค์กรร่วมในการทำงาน มีอิสระในการทำงานของตน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป้าหมายในการทำงานขององค์กร ทำงานอย่างเป็นระบบและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมาย มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ ใช้ศิลปะสื่อสารจูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานขององค์กร

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม (Integrity) หมายถึง การครองตนประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลัก กฎหมายและคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

4.1 หลักการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาคำพูด มีสัจจะและเชื่อถือได้ การแสดงให้เห็นปรากฏถึงความมีจิตสำนึกการยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ กล้ารับผิดและรับผิดชอบ การเสียสละความสุขส่วนตน การยื่นหยัดเพื่อความถูกต้อง แม้ตกอยู่ในสถานการณ์ที่อาจมีความยากลำบาก การกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ และการยื่นหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของตนเองแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิตการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์ (2540, หน้า 60) ได้กล่าวถึง หลักการมีคุณธรรมจริยธรรม

1. การใฝ่สัจธรรม คือ การแสวงหาความจริง ยึดถือแต่ความจริง เชื่อแต่ในสิ่งที่มีเหตุมีผล
2. ความไม่ประมาท คือ การปฏิบัติด้วยการวางแผนอย่างรอบคอบ รู้จักยับยั้งชั่งใจและควบคุมได้ในสถานการณ์ต่างๆ
3. การใช้ปัญญาในการแก้ปัญหา คือ ความสามารถในการแก้ปัญหามีระบบด้วยการรู้สภาพปัญหา สาเหตุ กำหนดเป้าหมายที่จะขจัดปัญหา และรู้วิธีการแก้ปัญหา
4. เมตตากรุณา คือ การเสียสละส่วนตน เพื่อเกื้อกูลบุคคลอื่น กระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
5. สติสัมปชัญญะ คือ การระลึกตัวตนอยู่เสมอว่า ตนกำลังทำอะไร มีความตั้งใจในการตัดสินใจ ปฏิบัติตนด้วยความรอบคอบ และระมัดระวังอยู่เสมอ
6. ความซื่อสัตย์สุจริต คือ การไม่ประพฤติผิด ดำเนินชีวิตด้วยความจริง ด้วยความถูกต้อง รักษาวาจาสัตย์ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามระเบียบ และกฎเกณฑ์ทางสังคม
7. ความขยันหมั่นเพียร คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจจดจ่อไม่ย่อท้อ ขยันอดทน เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย
8. หิริโอตตปละ คือ ความละอาย และเกรงกลัวต่อการทำผิดคิดไม่ซื่อ

กระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 15) ได้กำหนด องค์ประกอบของจริยธรรม (Moral Elements) ไว้ว่า จริยธรรมเป็นเครื่องมือกำหนดหลักปฏิบัติในการดำรงชีวิตเป็นแนวทางในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบเรียบร้อยประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่ง การหย่อนระเบียบวินัยเป็นการละเมิดสิทธิ และหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละคน

2. สังคม (Society) การรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผน ก่อให้เกิดขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม มีวัฒนธรรมอันเป็นความมีระเบียบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน

3. อิสระเสรี (Autonomy) ความมีสำนึกในมโนธรรมที่พัฒนาเป็นลำดับ ก่อให้เกิดความอิสระ สามารถดำรงชีวิตจากสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษา และประสบการณ์ในชีวิต มีความสุขอยู่ในระเบียบวินัย และสังคมของตน เป็นค่านิยมสูงสุดที่คนได้รับการขัดเกลาแล้ว สามารถบำเพ็ญตนตามเสรีภาพเฉพาะตนได้อย่างอิสระ สามารถปกครองตนเอง และชักนำตนเองให้อยู่ทำนองครองธรรม

พิภพ วังเงิน (2545, หน้า 18-20) กล่าวถึง องค์ประกอบของจริยธรรม ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ นั้นแบ่งได้ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับจริยธรรมของสังคมนั้นเป็นความรู้ของมนุษย์ที่ได้รับการอบรมสั่งสอนหรือเรียนรู้กันไว้ว่า การกระทำชนิดใดที่ควรกระทำ ทำแล้วได้รับการยกย่องสรรเสริญ ทำแล้วไม่เป็นอันตรายต่อตนเอง และผู้อื่น รวมไปถึงความรู้ ความประพฤติว่าสิ่งใดไม่ควรกระทำ ไม่ควรประพฤติอีกด้วย

2. ที่ศนคติเกี่ยวกับจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกรู้สอกของบุคคล เกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่างๆว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยเพียงใด

3. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เหตุผลที่กล่าวนี้ จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจหรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่างๆของบุคคล การศึกษาเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่าบุคคลมีจริยธรรมในระดับต่างๆกัน

พระธรรมปิฎก (2538, หน้า 7) อธิบายว่า ความหมายทางธรรม จริยธรรม เป็นเรื่องใหญ่แปลว่า เรื่องของการดำเนินชีวิต การดำเนินชีวิตนี้หมายถึง เรื่องของชีวิตที่เป็นอยู่ทั้งหมด ถ้าพูดตามหลักศาสนา หมายถึง

1. เรื่องของความสัมพันธ์กับโลกภายนอกด้วยกาย วาจา และด้วยอินทรีย์ต่างๆ คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย การเห็น การได้ยิน ฯลฯ แยกออกไป คือ ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางวัตถุอย่างหนึ่ง ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางสังคมอย่างหนึ่ง

2. เรื่องของจิตใจ

3. เรื่องของปัญหา ความรู้ ความคิด

เมธาวิ อุดมธรรมมานุภาพ (2547, หน้า 38) ได้กล่าวไว้ว่า

1. มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน ด้วยความพากเพียรและมีความละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. มีความซื่อสัตย์ มีการประพฤติอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริง ประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น

3. มีเหตุผลมีความสามารถในการใช้ปัญญา รู้จักไตร่ตรองไม่หลงงมงาย มีความขยันขันแข็ง

4. มีระเบียบวินัยควบคุมประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสมกับจรรยาบรรณ ขอบบังคับ ข้อตกลง กฎหมาย และศีลธรรม

5. มีความเสียสละไม่เห็นแก่ตัว

6. มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความพร้อมเพียง ร่วมมือกันกระทำการกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

7. มีความยุติธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริงและเหตุผล ไม่มีความลำเอียง

4.2 รายละเอียดของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม มาจากคำว่า Integrity ที่มีนัยของการแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด (เท่ากับการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมระดับที่ 2) ซึ่งคำพูดที่ว่าเป็นค่านิยมของบุคคลนั้นๆ (สิ่งที่เห็นว่าดี) และค่านิยมที่ว่านี้อาจมาจากหน่วยงาน (ค่านิยมองค์กร) สังคม หรือหลักทางด้านศีลธรรมของบุคคล สิ่งนี้ทำให้

สมรรถนะการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมแตกต่างกันไปจากสมรรถนะอื่นๆ ที่เน้นผลการปฏิบัติงานที่ดี แต่ Integrity เน้นที่ค่านิยมมากกว่า

อย่างไรก็ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมในโมเดล สมรรถนะของราชการพลเรือนไม่ได้เน้นแค่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับคำพูด แต่เน้นกลุ่ม พฤติกรรมตั้งแต่มีความสุจริต (ระดับที่ 1) จนถึงการอุทิศตนเพื่อผดุงความยุติธรรม(ระดับที่ 5) นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่ว่า แต่ละระดับของการยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมนั้น สอดคล้องกับวินัยและจรรยาบรรณ ดังนั้น ข้าราชการทุกคนควรถูกกำหนดสมรรถนะนี้ที่ระดับ 5 ทั้งหมดนั้น ในเรื่องนี้มีประเด็นที่เกี่ยวข้องสองประเด็น กล่าวคือ

ประเด็นแรก สมรรถนะและวินัยข้าราชการมีวัตถุประสงค์แตกต่างกัน สมรรถนะเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงพฤติกรรม ที่เมื่อแสดงแล้ว หน่วยงานจะเสริมแรงเพื่อให้ เกิดพฤติกรรมนั้นๆคงอยู่ ส่วนวินัยข้าราชการเป็นเรื่องของการบอกว่าจะไรห้ามทำ ถ้าทำจะ ถูกลงโทษ หรืออะไรต้องทำ ถ้าไม่ทำจะถูกลงโทษ

ประเด็นที่ 2 กำหนดระดับสมรรถนะใช้หลักการของการรับรู้ความแตกต่างระหว่าง ระดับ (Just Noticeable Difference (JND)) ซึ่งแต่ละระดับมีความยากง่ายแตกต่างกันอย่างชัดเจน การนำไปใช้จึงต้องกำหนดให้สอดคล้องกับระดับตำแหน่ง ดังนั้น ระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบและขนาดงานที่ต่ำกว่า จึงควรกำหนดสมรรถนะต่ำกว่าระดับตำแหน่งที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบและขนาดงานที่สูงกว่า การกำหนดให้ทุกระดับตำแหน่งงานมีสมรรถนะในระดับ เดียวกันทั้งสองจึงอาจไม่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมคือ การปฏิบัติงาน ที่มีการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานของตนอย่างสม่ำเสมอ มีการเสียสละ ความอดทนแลปฏิบัติงาน ด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตน รับผิดชอบและตรงต่อเวลา ประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรม และจริยธรรม มีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ละเอียดรอบคอบ มีหลักการและ เหตุผลอยู่บนความถูกต้อง มีกิริยา วาจาสุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับ ผู้อื่นมีส่วนร่วมในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษา สัมพันธภาพการกำหนดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 หน้า 7)

รายละเอียดของการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจอย่างแท้จริง (Genuine Intention) ที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม และทำงานร่วมกัน

คำว่า “ทีม” อาจไม่จำเป็นต้องเป็นทีมที่ตั้งอย่างเป็นทางการ แต่เป็นบุคคลที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน และมาจากส่วนงานต่างๆ ที่มาทำงานร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา หรือทำงานโครงการด้วยกัน

บทบาทของการทำงานเป็นทีม ไม่จำเป็นต้องเป็นหัวหน้าทีม หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการ แม้แต่คนที่มีอำนาจอย่างเป็นทางการแต่ร่วมมือทำงาน หรือทำหน้าที่เป็นผู้ประสานทีม (Group Facilitator) ก็แสดงสมรรถนะการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารที่เก่งๆ จะแสดงทั้งสมรรถนะการทำงานเป็นทีม และสภาวะผู้นำ

การทำงานเป็นทีม อาจเรียกในชื่ออื่นๆ ได้แก่ การบริหารจัดการกลุ่ม (Group Management) การสนับสนุนกลุ่ม (Group Facilitation) การแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution) การจัดสาขา (Managing Branch Climate) การจูงใจผู้อื่น (Motivating Others)

5.1 หลักของการทำงานเป็นทีมที่ดี ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

การทำงานเป็นทีมมีผู้กล่าวไว้ว่า

เมธาวิ อุดมธรรมานุกาฬ (2547, หน้า 37) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะการทำงานเป็นทีมที่ดีมีดังต่อไปนี้

1. ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนในทีมมีความเข้าใจชัดเจน และสนใจที่จะนำตัวเองเข้าผูกพันกับกลุ่มเป้าหมาย

2. สมาชิกในกลุ่มรู้จักหน้าที่และบทบาทตลอดจนอำนาจหน้าที่ของตนเอง

3. สมาชิกในกลุ่มทำงานแบบยืดหยุ่น ลักษณะหน้าที่การทำงานจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบ มิใช่รูปแบบเป็นตัวกำหนดในลักษณะงาน

4. พฤติกรรมระหว่างหัวหน้าและสมาชิกในกลุ่ม เป็นไปในลักษณะของการทำงานร่วมกัน มีความเป็นกันเอง มิใช่การทำงานแบบเผด็จการ

5. สมาชิกแต่ละคนในทีมจะต้องรู้จักตนเอง และพอเพียง

6. ควรมีการจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

7. มีการเคารพและยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกภายในกลุ่ม

8. มีการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพในทีม ควรมีลักษณะแห่งความไว้วางใจ

และเปิดเผยต่อกัน

9. หากเกิดข้อขัดแย้ง ควรจะแก้ปัญหาวิธีการเผชิญหน้า โดยใช้ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

อรุณรักรธรรม (2542, หน้า 63) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า การทำงานเป็นทีมที่ดีควรมี องค์ประกอบดังนี้

1. การไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน
2. การมีบรรยากาศ สนับสนุนซึ่งกันและกัน
3. การติดต่อสื่อสารที่ดี
4. วัตถุประสงค์ของทีมงาน
5. การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง
6. การใช้ทรัพยากรของแต่ละคนในกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุด
7. มีวิธีการที่ดีในการควบคุมทีมงาน
8. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรสนับสนุน ได้แก่ ความเป็นอิสระ

การสนับสนุนนับถือความแตกต่างกันส่วนบุคคล

สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2546, หน้า 125) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ทีมงานที่ดีควรมีลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. มีเป้าหมายและความชัดเจน
2. มีโครงสร้างที่มุ่งผลชัดเจน
3. มีสมาชิกทีมงานที่มีความสามารถ
4. มีความผูกพันรู้ในงานอย่างมีเอกภาพ
5. มีบรรยากาศที่ดีของการทำงานร่วมกัน
6. มีมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ
7. มีการสนับสนุน และการยอมรับจากภายนอกทีมงาน
8. มีผู้นำที่ยืดหลักการ

พยอมวงศ์สารศรี (2538, หน้า 175) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ทีมงานที่ดี มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม
2. สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึง
3. สมาชิกมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
5. สมาชิกจะเกิดความขัดแย้งกันเฉพาะเรื่องงาน

6. บรรยากาศของการทำงานไม่ตึงเครียด

7. ทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว

สุขเมธ แสงนี้มนวล (2543, หน้า 81) ได้กล่าวถึงลักษณะทีมงานที่ดีมีลักษณะ

ดังต่อไปนี้

1. ผู้คนยิ้มแย้มแจ่มใส สดชื่นเป็นธรรมชาติ

2. สมาชิกมีความพึงพอใจในงานและทำงานอย่างมีความสุข

3. สมาชิกมีความเชื่อมั่นในตนเองและทีมงาน

4. ทุกคนรักและสามัคคีกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

5. มีความเป็นมิตรและไม่มุ่งร้ายต่อกัน

6. สมาชิกมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน

7. สมาชิกมีความกระตือรือร้น

8. สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

9. สมาชิกรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน

5.2 มิติ (Dimension) ในการพิจารณา

มิติ (Dimension) ที่ใช้ในการพิจารณามี 3 ด้านด้วยกันคือ 1) ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีม 2) ขนาดของทีมที่เกี่ยวข้อง 3) ระดับของความพยายามที่จะช่วยเหลือสนับสนุนทีม ซึ่งในโมเดลสมรรถนะราชการพลเรือนจะเน้นที่ระดับของการช่วยเหลือสนับสนุนทีมสำหรับกรณีที่เป็น ส่วนราชการอาจใช้มิติอื่นๆ ช่วยในการแยกความแตกต่างระหว่างระดับที่แตกต่างกัน

ตัวอย่างของพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะนี้

- แสดงความคิดที่ช่วยกำหนดแผนงาน หรือตัดสินใจ
- คอยแจ้งข่าวสารให้ผู้อื่นทราบ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์
- แสดงความคาดหวังทางบวกจากผู้อื่น
- ชื่นชมความสำเร็จของผู้อื่นในที่สาธารณะ

สนับสนุนให้อ่านใจผู้อื่น ทำให้เขารู้สึกว่ามีความสำคัญความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมคือ การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีการร่วมมือกัน ช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ร่วมกันในการแก้ไขปัญหา

ร่วมคิดร่วมทำ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานรวมทั้งมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

1. ความหมายของความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายของ “ความคาดหวัง” ไว้ต่างๆ กันดังนี้

ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์(2530, หน้า 109) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อตนเองอย่างหนึ่งว่า ตนเองควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ ความคิดดังกล่าวรวมไปถึงบุคคลอื่น

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์(2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540, หน้า 8) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540, หน้า 10) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้ยื่นไปในอนาคต

ฟินน์(Finn, 1962, p.390) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์และแวกนอลส์(Funk & Wagnalls, 1963, p. 239) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมีน่าจะเป็นอย่างที่เกิดได้

เกตเซลส์, เจมส์ และ โรนอล(Getzels&Ronall, 1964, pp. 390-398) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่นและความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

รีดเดอร์(Reeder, 1971, p. 157) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

สรุปว่า “ความคาดหวัง” หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรม ต่อบุคคลที่ตน คาดหวังในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง มารดาให้ความสำคัญต่อความรู้สึกของลูก ย่อมคาดหวังให้ ลูกทำดีที่สุดเพื่อตัวเองได้ ในเมื่อการแสดงออกที่ดีที่สุดต่อความรู้สึก คือการกระทำที่ดีที่สุด การให้ลูกรู้จักรับผิดชอบการกระทำของตนเอง วัยรุ่นจะได้โตเป็นผู้ใหญ่และเขาสามารถทำในสิ่ง ที่บิดามารดาต้องการได้

2. ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ(Hurlock, 1973, pp. 184-185) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

ไพบูลย์ เทวรักษ์ และสิริวรรณศรีกุล (2527, หน้า 46-47) กล่าวถึงความคาดหวัง ทางบวกว่าเมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทนในการกระทำ สิ่งที่ตนเชื่อว่าจะประสบความสำเร็จ

โตรีซ์โพธิ์แก้ว (2527, หน้า 79) กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่าเป็น ความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้าย มักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความ คาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดี มักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความ สมดุลชีวิต

3. พลังของความคาดหวัง

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวังขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้ หรือไกลจากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มาหากลำบาก ต้องต่อสู้มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถ อาจทำให้เกิด ความท้อใจได้ (Hurlock, 1973, pp.185-186)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดั่งสุวรรณและฐิติพงษ์ธรรมานุสรณ์ (2522, หน้า 80-181) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับความเข้มของความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อย จึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ ถ้าขาดมากหรือต้องการมากก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่งที่บุคคลต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มากความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรรกวิน (2522, หน้า 124-125) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวังก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวังและเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้น เข้มขึ้นขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการ และความเข้มขึ้นก็จะลดลงและจางหายไป

แบนดูรา (Bandura, 1997, pp. 84-85) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถบุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลหรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกันเป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใด เมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันกล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่ 3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มขึ้นน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมาก บุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายาม แม้จะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุด ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวังเป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้วเพิ่มคุณค่ามากขึ้นความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

4. พัฒนาการของความคาดหวัง

เด็กได้พัฒนาระดับของความคาดหวังก่อนที่จะเข้าสู่วัยรุ่น โดยมักจะคิดว่าโตขึ้นเขาควรจะเป็นอย่างไรในอนาคต ซึ่งความคาดหวังอาจจะสอดคล้องกับความจริงก็ได้

เฮอร์ล็อก (Herlock, 1973, pp. 187-191) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลเกิดได้จาก

1. การฝึกฝนในวัยต้น (Early Training) ก่อนเข้าสู่วัยรุ่นบิดามารดาจะฝึกฝนให้ลูกได้รับความสำเร็จในตนเองโดยบิดามารดาจะตั้งความคาดหวังไว้ และหวังว่าลูกควรจะทำได้ดีมากน้อยเพียงใดแล้วจะสอนให้ลูกทำ

2. ความทะเยอทะยานของบิดามารดา (Parental Ambitions) บิดามารดามักจะฝึฝืนหรือหวังให้ลูกเป็นอะไร ตั้งแต่เด็กยังไม่คลอด สิ่งที่บิดามารดาหวังให้ลูกเป็นอย่างไรจะเป็นแบบที่หล่อหลอมความคาดหวังของบิดามารดาที่มีต่อเด็กตลอดชีวิต บิดามารดามักจะตัดสินใจไว้เลยว่าลูกหลานควรจบการศึกษาระดับใด เรียนได้ดีเพียงใด ประกอบอาชีพอะไร สถานภาพทางสังคมระดับใด และควรมีกิจกรรมอะไรมาช่วยส่งเสริมความสามารถของลูก การที่บิดามารดา มีความทะเยอทะยาน อยากให้ลูกเป็นตามการตั้งความคาดหวังจากตัวบิดามารดาเอง และทำไปโดยไม่พิจารณาถึงความสามารถของลูกว่าจะทำได้หรือไม่ ซึ่งการ์สัน (Garson, 1996, p. 65) ได้ทำการศึกษา พบว่า บิดามารดาจะหวังให้ลูกมีในสิ่งที่ตนเองไม่เคยมีมาก่อน เช่น เงิน รถยนต์ เพื่อน การศึกษาที่ดีหรือกิจกรรมที่จะทำให้มีชื่อเสียง ความคาดหวังของบิดามารดาบางคนเกิดจากการแข่งขันกับบิดามารดาคนอื่นๆ โดยอยากให้ลูกของตนดีกว่าลูกคนอื่น นอกจากนี้ยังมาจากประสบการณ์ส่วนตัว การมองเห็นคุณค่าหรือการได้รับผลตอบแทนในอาชีพที่ดีมีผลทำให้บิดามารดาอยากให้ลูกประกอบอาชีพนั้นๆ

3. ความคาดหวังจากบุคคลภายนอก (Expectation of Significant Outsiders) ความคาดหวังของเด็กจะได้รับอิทธิพลจากบุคคลที่เด็กคิดว่าสำคัญอื่นๆ เช่น ครู เพื่อน

4. การแข่งขันกับเพื่อน (Competition with Others) ความคาดหวังบางอย่างมีพื้นฐานมาจากการอยากชนะคนอื่น จึงมีการเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นทั้งในระดับเดียวกันและสูงหรือต่ำกว่าเช่น เปรียบเทียบความสามารถทางการเรียน

5. วัฒนธรรมจารีตประเพณี (Cultural Traditions) ในสังคมประชาธิปไตย เชื่อว่าเด็กมีศักยภาพในการคิดและการกระทำ ซึ่งในสังคมอเมริกันมากกว่าสังคมอื่นๆ ที่ยังจำกัดขอบเขตทำให้เด็กไม่สามารถแสดงออกในสิ่งที่ต้องการ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ การที่เด็กถูกสกัดกั้นทำให้ไม่มีความมั่นใจ ระดับความมุ่งหวังก็จะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง

6. สื่อมวลชน (Mass Media) สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของวัยรุ่น รวมทั้งการรับเอาแบบอย่างของบุคคลในอุดมคติ แสตรัง (Strang, 1957, p. 256) ศึกษาพบว่า สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความคาดหวังระยะยาวมากกว่าความคาดหวังระยะสั้น

7. ประสบการณ์ (Past Experiences) ถ้าบุคคลมีความจำกัดในประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถประเมินความสามารถที่แท้จริงได้ถูกต้องในด้านความคาดหวังทางอาชีพ นอกจากจะมีประสบการณ์ ซึ่งเป็นตัวตัดสินความคาดหวังว่าจะได้รับผลสำเร็จเพียงใด หรือจะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวที่เคยเกิดขึ้นในอดีต

8. ความสนใจและค่านิยม (Interests and Values) ความสนใจมีอิทธิพลเหนือความคาดหวัง 2 ประการคือ

8.1 ความสนใจเป็นสิ่งตัดสินว่าความคาดหวังนั้นพัฒนาขึ้นอย่างไร

8.2 ความสนใจเป็นสิ่งบอกถึงระดับความคาดหวัง ถ้าในสังคมนั้นมีค่านิยมหรือให้ความสำคัญต่อสิ่งที่บุคคลสนใจมากพอความคาดหวังก็จะสูงขึ้นในขณะเดียวกันถ้าในสังคมไม่ยอมรับสิ่งที่บุคคลสนใจ ความคาดหวังของเขาก็จะอ่อนลง

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลเกิดจากการได้รับความคาดหวังและการฝึกฝนแต่เด็กตามความทะเยอทะยานของบิดามารดาที่อยากให้ลูกเป็นตามที่ดินมีประสบการณ์หรือเห็นคุณค่าและการทำตามค่านิยมสังคม

5. องค์ประกอบของความคาดหวัง

เลอวินและคณะ (Lewin & Others, 1994, p. 133) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐาน ในการสร้างระดับความคาดหวังได้แก่มาตรฐานของสังคม แรงผลักดัน ความขัดแย้ง การตัดสินใจ ลักษณะของพฤติกรรม ค่านิยม ความสำเร็จ ความล้มเหลว และพัฒนาการของบุคลิกภาพ

ปรีชา ชุรรมา และถาวรเกิดเกียรติพงศ์ (2516, หน้า 8) กล่าวว่า กิจกรรมต่างๆ ที่เรากระทำในชีวิตประจำวันเป็นการปฏิบัติตามอันดับของบทบาทต่างๆ ซึ่งบุคคลได้เรียนรู้และตามที่บุคคลอื่นมุ่งหวังให้กระทำพฤติกรรมทางสังคมพัฒนาจากการตอบสนองต่อบุคคลอื่นและจากการปะทะสังสรรค์ทางสังคมบุคคลจะคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า คนอื่นจะแสดงอาการตอบสนองต่อตนเองอย่างไร แล้วบุคคลจะรับพฤติกรรมนั้นไว้เป็นแนวปฏิบัติในครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความคาดหวังนั้นมีพื้นฐานมาจากแรงผลักดันค่านิยม และมาตรฐานทางสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

6. ปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังแตกต่างกัน

บุคคลมีความคาดหวังต่างกันทั้งสิ่งที่คาดหวัง และระดับของความคาดหวัง อันเนื่องจากปัจจัยต่อไปนี้คือ (Hurlock, 1973, pp. 191-194)

1. วัฒนธรรม (Cultural Ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมทำให้มาตรฐานความคาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จและทัศนคติต่อ

ความสำเร็จเมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในสังคมจึงแตกต่างกันไป

2. ประเภทของครอบครัว (Kind of Family) วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในอนาคตสูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวไม่มั่นคงวัยรุ่นที่ต้องโยกย้ายถิ่นบ่อยๆ ไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าผู้ที่ไม่ต้องย้ายถิ่น

ขนาดของครอบครัวมีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของวัยรุ่น วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่เพราะครอบครัวขนาดเล็กสามารถบังคับและทุ่มเทส่งเสริม ตลอดจนสามารถวางแผนทางให้วัยรุ่นไปสู่ความสำเร็จได้มากกว่าครอบครัวขนาดใหญ่

3. สถานภาพทางสังคม (Ordinal Position) ครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจปานกลางและฐานะเศรษฐกิจสูง บิดามารดาจะให้ความคาดหวังและโอกาสแก่ลูกคนแรกมากที่สุด โดยเฉพาะลูกชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ลูกคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ๆ มากที่สุด เพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้นที่เติบโตและมีงานทำ เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4. วินัย (Discipline) วัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตยมักจะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงในทางตรงกันข้ามวัยรุ่นที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตยจะตั้งความที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5. สถานภาพในกลุ่ม (Group Status) กลุ่มจะมีอิทธิพลมากขึ้นอยู่กับฐานะของวัยรุ่นในกลุ่ม และความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อวัยรุ่นเอง ถ้าฐานะในกลุ่มมีความมั่นคงและไม่จำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของวัยรุ่นก็จะใกล้เคียงความเป็นจริง แต่คนที่ไม่มียุทธศาสตร์สำคัญ และต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำชุมชน ทำให้การตั้งความคาดหวังหลายๆ อย่าง ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

6. การใช้กลไกทางจิต (Use of Escape Mechanisms) การใช้กลไกทางจิตที่มีผลต่อการตั้งความคาดหวังมากที่สุดคือการฝันกลางวัน เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก วัยรุ่นจะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวังที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง

7. การบอกความคาดหวัง (Verbalization of Aspirations) ความคาดหวังที่วัยรุ่นบอกกล่าวมักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าคนที่เก็บไว้และคิดอยู่คนเดียวและความ

คาดหวังที่บอกเพื่อนสนิทเป็นลักษณะความใฝ่ฝันไม่ค่อยใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่บอกกับบิดามารดา ครูหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคย เพราะเป็นการท้าทายให้พิสูจน์ตนเอง ให้พยายามทำตาม ที่พูด เพื่อไม่ต้องการเห็นคนอื่นมองด้วยสายตาผิดหวัง

8. ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past failures and Successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอๆ มีแนวโน้มที่จะตั้งความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีกในทำนองเดียวกับบุคคลที่ผิดหวังซ้ำๆ มักคิดว่าจะผิดหวังอีกประสบการณ์เช่นนี้มีผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคตว่าจะตั้งได้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใดซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของดีเซคโค (Dececco, 1986, p.167) ที่ว่าบุคคลกำหนดความคาดหวังไว้อย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา นั่นคือบุคคลที่ประสบผลสำเร็จมาก่อนความคาดหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะสูง และใกล้เคียงความสามารถจริงมากขึ้นหากประสบความล้มเหลวติดต่อกันเป็นเวลานาน ความคาดหวังจะลดต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกว่าตนไร้ค่า

9. เพศ (Sex) บรรยากาศของบ้านและโรงเรียนมักจะกระตุ้นให้วัยรุ่นชายตั้งความคาดหวังสูงกว่าวัยรุ่นหญิง บิดามารดาคาดหวังในตัวลูกชายมากกว่าตัวลูกสาว เด็กชายถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการกีฬา การงานและการประกอบอาชีพ

10. เซาว์ปัญญา (Intelligence) เมื่อวัยรุ่นอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูงมักจะตั้งความคาดหวังให้ตนประสบความสำเร็จเหนือเพื่อนๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง คนที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังจากความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายและค่านิยมของกลุ่มที่ตั้งไว้

11. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับความสามารถตนเองจะตั้งความคาดหวังไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงเพื่อเป็นการปกปิด บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเองจะตั้งความคาดหวังสอดคล้องกับความจริง ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้มตั้งความคาดหวังไว้สูง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว บุคคลที่มีความวิตกกังวลสูงจะอยู่กับความล้มเหลวในอดีตทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นบุคคลที่มีปัญหาทางอารมณ์ มักจะมีความกลัวและความกังวลใจในความสำเร็จ มีแนวโน้มตั้งความคาดหวังต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริงมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและความเป็นไปในอนาคตของบุคคล การที่บุคคลตั้งความหวังย่อมได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของตนเอง ความคาดหวังดังกล่าวรวมไปถึงความคาดหวังหรือความต้องการที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย

7. ความหมายของความคาดหวัง

รัสเซลล์ (Russell, 1956, p. 156) กล่าวว่า “ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอิกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล”

ประเทินมหาจันทร์ (2521, หน้า 88) กล่าวว่า ความคาดหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญ ซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสารมาลากุล ณ อยุธยา (2523, หน้า 5) กล่าวว่าความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

วัลลภปิยะมโนธรรม (2536, หน้า41) กล่าวถึงความคาดหวังตามทฤษฎีของ แอดเลอร์ว่าความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคตของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ไปนั้นมีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่พรอยด์เน้นและบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนไปถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเอง และบุคคลอื่น เพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

บริบทของอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

1. ประวัติความเป็นมา

คลองลานเดิมเป็นชื่อหมู่บ้านแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลำน้ำคลองลานไหลผ่านหมู่บ้าน คลองลานในขณะนั้นอยู่ภายใต้การปกครองของตำบลโป่งน้ำร้อนอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ต่อมาประมาณปีพ.ศ.2510 ทางราชการได้ประกาศแยกพื้นที่บางส่วนของตำบลโป่งน้ำร้อนออกมาตั้งเป็นตำบลคลองลานต่อมาในปีพ.ศ.2520ทางราชการจึงประกาศยกฐานะขึ้นเป็นกิ่งอำเภอคลองลาน โดยอยู่ในการปกครองของอำเภอเมืองกำแพงเพชร

เมื่อมีฐานะเป็นกิ่งอำเภอจึงมีผู้คนจากหลายพื้นที่ทั้งจากภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือเข้ามาตั้งรกรากจับจองที่ดินทำกินเป็นจำนวนมากเกิดชุมชนใหม่ ๆ ขึ้นหลายแห่งประชากรโดยรวมของกิ่งอำเภอมิมากขึ้นทางราชการจึงประกาศแยกตำบลคลองลานออกไปเป็นตำบลใหม่เรียกว่า “ตำบลคลองลานพัฒนา” เมื่อปีพ.ศ.2522 ต่อมาเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นประชาชนมีการตั้งถิ่นฐานที่มั่นคงทำให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตขึ้น ทางราชการจึงประกาศยกฐานะกิ่งอำเภอคลองลานขึ้นเป็นอำเภอคลองลาน เมื่อวันที่ 21 มีนาคม พ.ศ.2529

ปัจจุบันที่ว่าการอำเภอคลองลานตั้งอยู่บนถนนสายสี่แยกคลองน้ำไหล-น้ำตกปางควายหมู่ที่ 2 ตำบลคลองน้ำไหล อยู่ห่างจากตัวจังหวัดไปทางทิศตะวันตกประมาณ 40 กิโลเมตร มีพื้นที่การปกครองทั้งหมด 1,140.24 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งการปกครองออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 4 ตำบล 68 หมู่บ้าน ได้แก่ ตำบลโป่งน้ำร้อน ตำบลคลองน้ำไหล ตำบลคลองลานพัฒนาและตำบลสักงาม
2. การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย เทศบาลตำบลคลองลานพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล องค์การบริหารส่วนตำบลสักงาม และองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

2. สภาพภูมิศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ

อำเภอคลองลานถือว่าเป็นพื้นที่แหล่งต้นน้ำที่สำคัญของจังหวัดกำแพงเพชร เพราะคลองที่เป็นแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคที่สำคัญของจังหวัดอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอคลองลาน ได้แก่ คลองสวนหมาก ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาทางทิศตะวันตกไหลผ่านพื้นที่อำเภอคลองลานและอำเภอเมืองลงสู่แม่น้ำปิงที่บ้านนครชุม และคลองขลุงมีต้นกำเนิดจากเทือกเขาขุนสามไหหลผ่านพื้นที่อำเภอคลองลาน อำเภอคลองขลุง ลงสู่แม่น้ำปิง

อำเภอคลองลานส่วนใหญ่มีพื้นที่เป็นป่าไม้ต้นน้ำลำธาร ป่าไม้เบญจพรรณ มีพรรณไม้ที่สำคัญหลายชนิด เช่น สัก ยาง ตะเคียน มะค่า ประดู่และไม้แดง ซึ่งเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าคลองสวนหมาก-ป่าคลองขลุง อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง อำเภอคลองลาน และอำเภอคลองขลุง มีพื้นที่ประมาณ 171,500 ไร่ และเป็นเขตอุทยานแห่งชาติคลองลานครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 300 ตารางกิโลเมตร หรือ 187,500 ไร่ เป็นภูเขาสูงชันและเป็นส่วนหนึ่งของเทือกเขาดินธงชัย ยอดเขาที่สูงที่สุดในอุทยานคือ ยอดเขาคลองลาน สูงประมาณ 1,439 เมตร เกือบร้อยละ 60 ของอุทยานปกคลุมด้วยป่าดิบเขา เดิมบริเวณที่ตั้งเคยอยู่ในความครอบครองของพรรคคอมมิวนิสต์แห่งประเทศไทย และเป็นที่อยู่ของชาวเขาเผ่าเย้า ม้งมุเซอ ลีซอ อาข่า และปกากญอ จนกระทั่งปีพ.ศ.2529 รัฐบาลได้อพยพชาวเขาเหล่านี้ออกจากพื้นที่ด้วยเหตุผลที่ว่าการอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพป่า

นอกจากนี้อำเภอคลองลานยังมีทรัพยากรแร่ธาตุที่สำคัญคือแร่ฟลูออไรต์ หรือแร่ฟลูออสปาร์พบในแหล่งแร่ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอคลองลาน ลักษณะแร่มีเนื้อละเอียดถึงปานกลาง มีสีขาวอ่อนปนม่วง แหล่งแร่อยู่ในบริเวณที่เป็นหินแกรนิตสีขาวย การกำเนิดแร่เกิดมาจากรอยเลื่อนในแนวตะวันตกเฉียงเหนือ ตะวันตกเฉียงใต้ แร่ฟลูออไรต์จะอยู่บริเวณรอยเลื่อนเหล่านั้นมีลักษณะเป็นสายแร่ขนาดตั้งแต่ 2-3 เซนติเมตรไปจนถึง 50 เซนติเมตร ส่วนใหญ่ใช้ในอุตสาหกรรมอะลูมิเนียมและผลิตแก้ว

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป ในเขตพื้นที่อำเภอคลองลานเป็นแบบมรสุมมี 3 ฤดู คือฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน

แหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่ คลองลาน คลองสวนหมาก คลองขลุง

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอเมืองกำแพงเพชร กิ่งอำเภอโกสัมพีนครจังหวัดกำแพงเพชร

ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอปางศิลาทอง จังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอเมืองกำแพงเพชร อำเภอคลองขลุงจังหวัดกำแพงเพชร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก

การคมนาคม สามารถเดินทางได้โดยรถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1117

(ถนนคลองแม่ลาย-คลองลาน)

3. ประชากรและการตั้งถิ่นฐาน

อำเภอคลองลานถือได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมค่อนข้างสูงที่หนึ่งของประเทศ ทั้งนี้เพราะอำเภอคลองลานมีเพียง 4 ตำบลแต่มีประชากรหลายกลุ่มชาติพันธุ์ นับตั้งแต่คนไทยพื้นราบที่มีพื้นเพดั้งเดิมจากหลายจังหวัดของทางภาคเหนือตอนบนและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และชาวไทยภูเขาซึ่งมีแทบจะครบทุกเผ่าที่มีอยู่ในประเทศไทย คือ กะเหรี่ยง (ปกากญอ) แม้ว (ม้ง) เข่ง (เมี่ยน) มูเซอ (ละหู่) ลีซอ (ลีซุ) อีเก้อ(อาข่า) และชาวจีน (ลาวะ)

การตั้งถิ่นฐานของประชากรในพื้นที่อำเภอคลองลาน เชื่อกันว่าปกากญอเป็นชนพื้นเมืองดั้งเดิมในเขตพื้นที่นี้ ทั้งนี้เพราะประเทศไทยฝั่งตะวันตกเป็นที่ที่ปกากญอตั้งถิ่นฐานอยู่อย่างหนาแน่น และมีหลักฐานทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์ที่ยืนยันได้ว่าชนเผ่าดังกล่าวได้ตั้งรกรากอยู่บนพื้นที่นี้มาหลายร้อยปีแล้ว ซึ่งตามวิถีชีวิตของชาวปกากญอส่วนใหญ่จะประกอบ การเกษตรที่เรียกว่า “ไร่หมุนเวียน” อยู่บริเวณเชิงเขา

ในอดีตการตั้งถิ่นฐานของประชากรในเขตพื้นที่คลองลานมีอยู่อย่างเบาบาง มีชาวไทยพื้นราบทำนาค้าอยู่บริเวณที่ราบเชิงเขา และก่อนหน้าปี พ.ศ. 2500 การปลูกฝิ่นที่ยังไม่ผิดกฎหมาย บริเวณยอดดอยได้ถูกใช้เป็นพื้นที่ปลูกฝิ่นของชาวเขาเผ่าต่างๆ ยกเว้นชาวปกากญอ ซึ่งเป็นเผ่าที่ไม่ปลูกฝิ่น ต่อมาทางราชการได้ให้สัมปทานการทำไม้แก่บริษัทเอกชนในพื้นที่อำเภอคลองลาน ทำให้มีความต้องการแรงงานอย่างมากในกิจการทำไม้ มีประชาชนจากหลายจังหวัด หลังไหลเข้ามารับจ้างแรงงาน เช่น เชียงราย เชียงใหม่ ลำปาง แพร่ น่าน เพชรบูรณ์ เลย

อุบลราชธานี และนครราชสีมา เป็นต้น เมื่อสัมปทานป่าไม้สิ้นสุดลงผู้ที่เข้ามารับจ้างแรงงานเห็นว่าพื้นที่คลองลานเป็นที่รกร้างว่างเปล่าและมีความอุดมสมบูรณ์ จึงได้นำครอบครัวและชักชวนญาติพี่น้องมาตั้งถิ่นฐานทำมาหากินในพื้นที่นี้

ปัจจุบันอำเภอคลองลานประกอบด้วยเขตปกครอง 4 ตำบล 68 หมู่บ้าน ประชากรรวมทั้งสิ้น 63,106 คน เป็นชาวไทยพื้นราบ 54,311 คน เป็นชาวไทยภูเขา 8,795 คน อยู่ใน 28 หมู่บ้าน แยกเป็นปกากญ่อ 1,366 คน ม้ง 3,497 คน เมี่ยน 3,029 คน ล่าหู่ 710 คน ลีซอ 140 คน และลัวะ 53 คน

5. เหตุการณ์สำคัญ

เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ.2525 ทางราชการได้ประกาศเขตอุทยานแห่งชาติคลองลานพื้นที่ 187,500 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่สามตำบลใน 4 ตำบลของอำเภอคลองลาน ได้แก่ ตำบลคลองลานพัฒนา ตำบลคลองน้ำไหล และตำบลโป่งน้ำร้อน หรือครอบคลุมพื้นที่ประมาณหนึ่งในสี่ของเขตพื้นที่อำเภอคลองลานทั้งหมด และในปีพ.ศ.2529 ได้มีการอพยพชาวเขาในเขตอุทยานให้มาอยู่ในพื้นที่ราบ แต่การอพยพดังกล่าวไม่ได้มีการเตรียมการรองรับการอพยพอย่างรอบคอบ การจัดพื้นที่รองรับทั้งที่อยู่อาศัยและพื้นที่การเกษตรมีไม่เพียงพอ

เหตุการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดผลกระทบต่อวิถีชีวิตของชาวคลองลานโดยรวมทั้งชาวไทยพื้นราบและชาวไทยภูเขา ชาวไทยภูเขาต้องจำยอมละทิ้งวิถีชีวิตเกษตรกรรมมาเป็นแรงงานรับจ้างโดยส่วนใหญ่มีการอพยพชาวไทยภูเขาให้มาแทรกอยู่ร่วมกับชาวไทยพื้นราบ ซึ่งชุมชนชาวพื้นราบเองก็มีความแตกต่างกันทางด้านพื้นเพ ภาษาถิ่นและวัฒนธรรมย่อยอยู่แล้ว ทำให้หมู่บ้านในอำเภอคลองลานจึงมีความสลับซับซ้อนและมีความหลากหลายแตกต่างจากสังคมชนบทโดยทั่วไป

6. ข้อมูลทั่วไป

อาชีพหลัก ได้แก่ เกษตรกรรม อาชีพเสริม ได้แก่ ทำเครื่องเงิน เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง
ผลิตผลทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าว ส้มเขียวหวาน อ้อย ข้าวโพด ฯลฯ

คำขวัญจังหวัด กรูพระเครื่อง เมืองคนแกร่ง ศิลาแลงใหญ่ กล้วยไข่หวาน
น้ำมันลานกระบือ เลื่องลือมรดกโลก

คำขวัญอำเภอ คลองลานเมืองคนงาม น้ำตกสวย เต็มไปด้วยไม้สัก อนุรักษ์
วัฒนธรรมมาก มีของดีเครื่องเงิน

โรงเรียนมัธยมศึกษา มี 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนคลองลานวิทยา โรงเรียนคลองลาน
จินดาคักดิ์ โรงเรียนสัคนามวิทยา(อำเภอคลองลาน, 2550)

บริบทองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการตาม “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546” ซึ่งการแก้ไขเพิ่มเติมในครั้งนี้ สาระสำคัญประการหนึ่งก็คือ ที่มาของคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล จากเดิมมาจากมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ตามกฎหมายใหม่นี้ให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน เพื่อให้เหมือนกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทของไทยในปัจจุบัน ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนทั้งสิ้น โดยมีรายละเอียดด้านต่าง ๆ ที่สำคัญดังนี้

1.ขนาด

องค์การบริหารส่วนตำบลที่กระจายอยู่ทั่วประเทศมีขนาดที่แตกต่างกัน โดยใช้เกณฑ์รายได้เป็นหลักในการพิจารณา แต่เดิมกระทรวงมหาดไทยแบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ชั้น ตามระดับของรายได้คือ

- 1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 1 มีรายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป
- 1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 2 มีรายได้ระหว่าง 12 – 20 ล้านบาท
- 1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 3 มีรายได้ระหว่าง 6 – 12 ล้านบาท
- 1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 4 มีรายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท
- 1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นที่ 5 มีรายได้ไม่เกิน 3 ล้านบาท

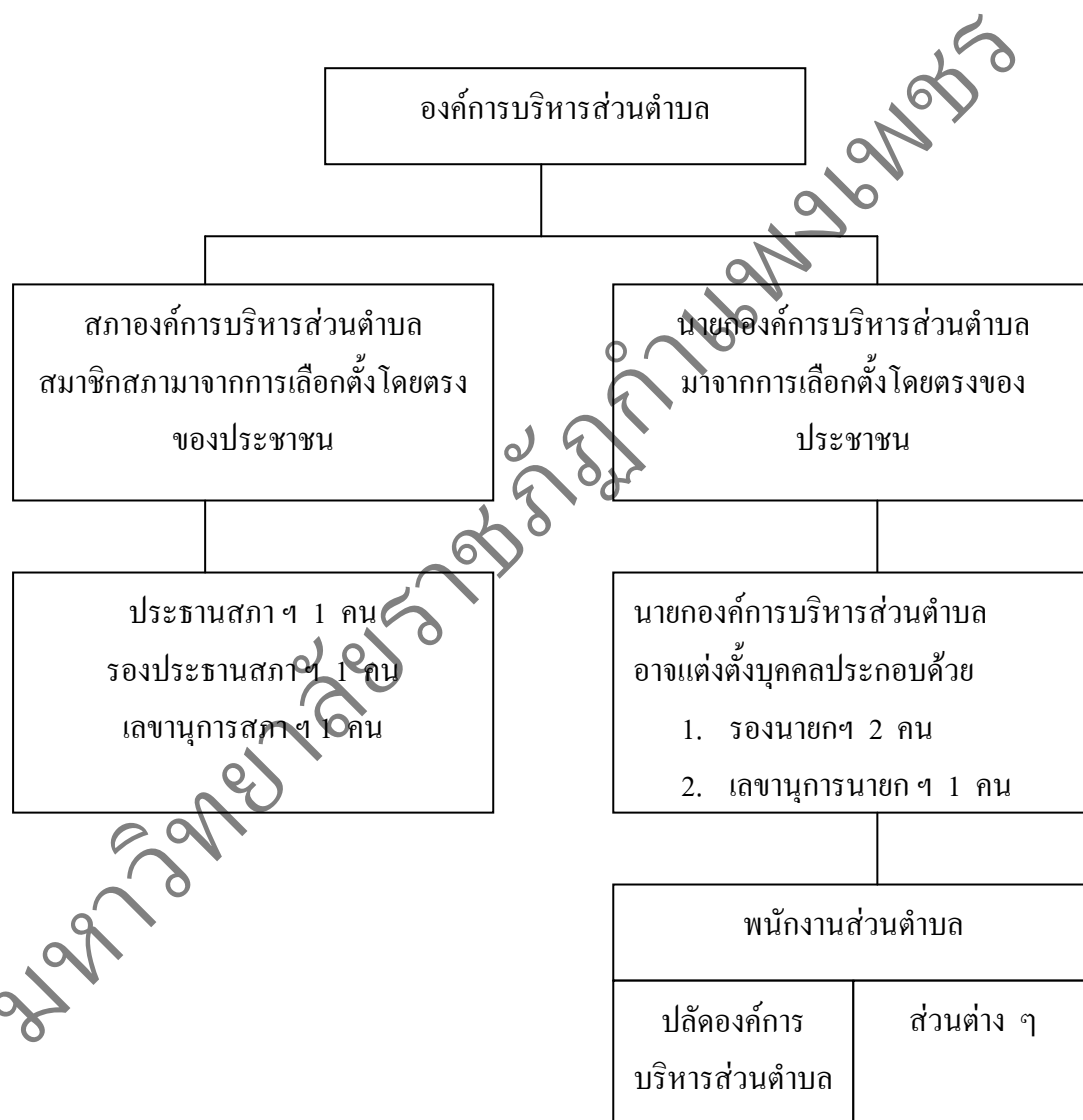
ต่อมาในปี พ.ศ. 2547 กระทรวงมหาดไทยประกาศยุบองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีจำนวนประชากรไม่ถึง 2,000 คน และไม่สามารถจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมเข้ากับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่มีเขตติดต่อกัน ภายในอำเภอเดียวกัน และมีการยกฐานะของสภาตำบลหลายแห่งให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ทำให้ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีเกณฑ์ในการแบ่งชั้นและขนาดออกเป็นดังต่อไปนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 20 ล้านบาทขึ้นไป
2. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6 – 20 ล้านบาท
3. องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาท

2. โครงสร้าง

องค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีโครงสร้างประกอบด้วย 2 ฝ่าย ดังนี้

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล



2.1 สภากองค์การบริหารส่วนตำบล

สภากองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน อายุของสภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภาอีก 1 คน เป็นผู้ช่วย มาจากการเลือกกันเองของสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการประชุมและดำเนินกิจการอื่นให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทย กำหนด ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 2 สมัย หรือหลายสมัยแล้วแต่สภากองค์การบริหารส่วนตำบลจะกำหนด แต่ต้องไม่เกิน 4 สมัย โดยสมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่ง ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน และวันเริ่มสมัยประชุมสามัญประจำปีให้สภากองค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดเช่นเดียวกัน

นายอำเภอต้องกำหนดให้สมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการประชุมสภากองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งแรกภายใน 5 วัน นับแต่วันประกาศผลการเลือกตั้ง กรณีที่สภากองค์การบริหารส่วนตำบลไม่อาจจัดให้มีการประชุมครั้งแรกได้ตามกำหนด หรือมีการประชุมแต่ไม่อาจเลือกประธานสภากองค์การบริหารส่วนตำบลได้แล้วนายอำเภออาจเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดให้คำสั่งยุบสภากองค์การบริหารส่วนตำบล

บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภากองค์การบริหารส่วนตำบลต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีสัญชาติไทยโดยการเกิด
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง
3. มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านตามกฎหมายว่าด้วยทะเบียนราษฎรในหมู่บ้านของตำบลที่สมัครรับเลือกตั้งเป็นเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ปีนับถึงวันสมัครเลือกตั้ง
4. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริต หรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับสภาตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ
4. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจำเป็นต้องแถลงต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนเข้ารับหน้าที่โดยไม่มีการลงมติจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
5. การตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานในหน้าที่
6. การเสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ

2.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเช่นเดียวกัน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งต้องไม่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารงานได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งต้องไม่เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

บุคคลผู้มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีสัญชาติไทยโดยการเกิด
2. มีอายุไม่ต่ำกว่า 30 ปีบริบูรณ์ในวันเลือกตั้ง

3. สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าหรือเคยเป็นสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น หรือสมาชิกรัฐสภา

4. ไม่เป็นผู้มีพฤติกรรมในทางทุจริต หรือพ้นจากตำแหน่งสมาชิกสภาตำบล สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น รองผู้บริหารท้องถิ่น เลขานุการหรือที่ปรึกษาผู้บริหารท้องถิ่น เพราะเหตุมีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมในสัญญา หรือกิจการที่กระทำกับสภาตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่ถึง 5 ปีนับถึงวันสมัครรับเลือกตั้ง

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

2. สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4. วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บังคับบัญชานักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล

6. เข้าร่วมประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่

7. รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้พระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

3. อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม

มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ
2. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลป้องกันและระงับโรคติดต่อ
3. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
5. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
6. ค้ำครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
8. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

ปัจจุบันอำเภอคลองลานมีองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 3 แห่งดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล
2. องค์การบริหารส่วนตำบลสักงาม
3. องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลดังนี้

รชฎา ณ่าน (2550,บทคัดย่อ) สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน และเพื่อศึกษาสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน โดยศึกษากับ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานส่วนตำบลผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน จำนวนทั้งสิ้น 7879 คนกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 275 คน และสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น เป็นการศึกษาที่สนใจของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 275 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 100 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องสมรรถนะหลักและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน มีจำนวน 68 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ จำนวน 17 ข้อ ด้านทักษะ จำนวน 15 ข้อ ด้านความสามารถ จำนวน 15 ข้อ และด้านคุณสมบัติอื่นๆ จำนวน 21 ข้อ ทั้งนี้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่ต้องมีมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น สมรรถนะหลักด้านทักษะที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ทักษะการบริหารงบประมาณ สมรรถนะหลักด้านความสามารถจำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงาน และสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบ 2) สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน พบว่า ในปัจจุบันปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่านมีสมรรถนะอยู่ใน

ระดับมาก คือ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการติดต่อประสานงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สมรรถนะที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่านมีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น และสมรรถนะด้านความสามารถ คือ ความสามารถในการพัฒนาตนเอง

อมร ทองประเสริฐ (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบพฤติกรรมสมรรถนะและศึกษาระดับการยอมรับแบบพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ รวมถึงศึกษาระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นครทุกคนจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสำรวจระดับการยอมรับพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะและแบบประเมินระดับสมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร ซึ่งอ้างอิงจากกรอบสมรรถนะของนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน ผลการวิจัยพบว่าแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก Core Competency ซึ่งมีจำนวน 6 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมองภาพองค์รวม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ และภาวะผู้นำและสมรรถนะตามหน้าที่ Functional Competency มีจำนวน 6 สมรรถนะย่อยได้ การคิดวิเคราะห์ การบริการที่ดี การพัฒนาศักยภาพคน การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจผู้อื่น และความมั่นใจในตนเอง ในภาพรวมของการยอมรับแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ พบว่ามีค่าการยอมรับเฉลี่ยร้อยละ 96.85 โดยทุกสมรรถนะย่อยได้รับการยอมรับมากกว่า ร้อยละ 80 จึงถือว่าเป็นสมรรถนะที่นำไปใช้ได้จริง และจากการประเมินระดับสมรรถนะตามหน้าที่ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด และมีความแตกต่างจากการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา จำนวน 9 สมรรถนะย่อย ส่วนการประเมินระดับสมรรถนะของนักบริหาร ตั้งแต่ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายถึงนักบริหารงานเทศบาล ระดับ 8 (รองปลัดเทศบาล) พบว่าทั้งกลุ่มสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามหน้าที่ ส่วนใหญ่มีระดับสมรรถนะย่อยอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินตนเอง กับผู้บังคับบัญชา ประเมิน พบว่ามีความแตกต่างในการประเมินเพียง 1 – 2 สมรรถนะย่อยเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ถ้าหากจะนำแบบประเมินสมรรถนะนี้ไปใช้จริง ควรจะมีเครื่องมือ/กระบวนการอื่นประกอบการประเมิน เพื่อให้ได้ระดับสมรรถนะที่แท้จริง และเห็นพ้องกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน และในกรณีที่ต้องกรปกรองส่วนท้องถิ่นสนใจจะนำแบบประเมินสมรรถนะนี้ไปใช้ ควรจะต้องพิจารณาก่อนว่าสมรรถนะที่พัฒนาจากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นหรือไม่

เขาวณี นาโควงศ์ (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียน การศึกษาพิเศษและเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษกับครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ จำนวน 621 คน และครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วมในจังหวัดอุดรธานี และจังหวัดขอนแก่น จำนวน 629 คน ทั้ง 2 กลุ่มได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ ได้แก่ แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.28 – 0.81 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและการทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{xy}) Hotelling's T^2 ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1) สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 97 ตัวบ่งชี้ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนได้ 11 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการพัฒนาผู้เรียน ด้านความรู้ความสามารถการจัดการเรียนรู้ ด้านจรรยาบรรณ ด้านการออกแบบการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาการศึกษาพิเศษ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการพัฒนาการสอน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.30-0.75 องค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ร้อยละ 63.12 3) ครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูผู้สอนในโรงเรียนเรียนร่วม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 10 องค์ประกอบ ยกเว้นด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ไม่แตกต่างกัน

ทวีศักดิ์ จันทร์ศิริ (2551, บทคัดย่อ) การศึกษาอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะเพื่อพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลกุดสิน อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น พนักงานเทศบาลตำบลกุดสิน จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามของบุคลากรในเทศบาลตำบลกุดสิน พบว่าพนักงานเทศบาลตำบลกุดสินมีระดับความสามารถอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับจากมากที่สุดถึงน้อย สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ มีความร่วมแรงร่วมใจ การเป็นผู้ให้บริการที่ดี ความเป็นผู้มีจริยธรรม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานของตน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน กับทุกหน่วยงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ปีนักษัตร สัตว์ (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ จะวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับสมรรถนะ ที่มีอยู่ในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจำนวน 11 ราย รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล จำนวน 22 ราย และกลุ่มพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 60 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 93 ราย ซึ่งทั้งหมดเป็นทั้งประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลทั้งหมดโดยการสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ ด้านจริยธรรมด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน 20 ด้าน มีความความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมาก 2) ระดับสมรรถนะหลักที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ และด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่มีอยู่ในปัจจุบันด้านความเข้าใจระบบองค์กรและระบบราชการ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านความยืดหยุ่นผ่อนปรนและด้านความมั่นใจในตนเอง อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่เหลือ 16 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

พิศิษฐ์ แสงสุพิน (2553, บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักทางการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 3 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษา และประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 3) เพื่อหาสมรรถนะหลักการบริหารของผู้บริหารการศึกษาที่เป็นตัวทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 68 คน และครูผู้สอน จำนวน 214 คน รวมทั้งหมด 282 คน ในโรงเรียนขนาดเล็กสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างง่ายเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง 0.90 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ตัวแปร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา 1) ผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มหาสารคาม เขต 3 มีสมรรถนะโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับดังนี้ (1) สมรรถนะด้าน
มุ่งผลสัมฤทธิ์ (2) การทำงานเป็นทีม (3) การบริการที่ดี และ(4) การพัฒนาตนเอง 2) ความสัมพันธ์
ระหว่างสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาและประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) สมรรถนะหลักการบริหารที่
เป็นตัวทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนขนาดเล็กมี 3 สมรรถนะคือ (1) การบริการที่ดี (SERV)
(2) การพัฒนาตนเอง (EXPE) และ(3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACHI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
พหุคูณเท่ากับ 0.51 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่เป็นบวกทุกค่ามีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ
26.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ได้มีการศึกษาสมรรถนะ
ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรของพนักงานส่วนตำบลขององค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาล
โดยนำหลักการและแนวทางปฏิบัติงานตามหลักสมรรถนะ ไปปฏิบัติงานภายในองค์กรซึ่งผลที่ได้
ทำให้เกิดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สามารถตอบสนองต่อความต้องการ
บริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ และสามารถแก้ปัญหาในการขาดสมรรถนะใน
การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเกิดแนวคิดที่จะนำหลักสมรรถนะ
มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลโดยนำหลักสมรรถนะการปฏิบัติงานมาใช้ภายใน
องค์กรซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสม
ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม การทำงานเป็นทีม