

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร และ 3) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 122 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.98 ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เท่ากับ 0.6-1.0 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ได้ดังนี้

1. ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ด้านการบริการที่ดีและด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่วนด้านที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงาน ส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่ พนักงานส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและพนักงานส่วนตำบลมีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้น
2. ด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานส่วนตำบลมีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้นพนักงานส่วนตำบลมีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและพนักงานส่วนตำบลมีการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มีความเดือดร้อนให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานส่วนตำบลมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสาร
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานส่วนตำบลมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนพนักงานส่วนตำบลเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางานและพนักงานส่วนตำบลมีการมองภาพการทำงานอย่างเป็นระบบและพนักงานส่วนตำบลมีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมาก พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานส่วนตำบลมีกิริยา วาจา สุภาพ อ่อนโยนในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตน และพนักงานส่วนตำบลมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน
5. ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดพนักงานส่วนตำบลมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับพนักงานส่วนตำบลมีการร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนตำบลมีการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและพนักงานส่วนตำบลมีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานส่วนตำบลมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเอง

2. เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่วนด้านที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวัง น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเข้าใจใส่พนักงานส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอและพนักงานส่วนตำบลมีการทำเพิ่มสะสมผลงานอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการบริการที่อยู่ในระดับมาก พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานส่วนตำบลมีการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มารับการบริการ พนักงานส่วนตำบลมีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น และพนักงานส่วนตำบลมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบันและพนักงานส่วนตำบลมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานส่วนตำบลมีการมองภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ พนักงานส่วนตำบลมีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมายและพนักงานส่วนตำบลมีการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานส่วนตำบลมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและพนักงานส่วนตำบลมีการใช้ศิลปะสื่อสารจูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานส่วนตำบลมีความอดทนต่อการปฏิบัติงานและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค พนักงานส่วนตำบลมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน และพนักงานส่วนตำบลมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

5. ด้านการทำงานเป็นที่อยู่ในระดับมาก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานส่วนตำบลมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเองพนักงานพนักงานส่วนตำบล มีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และพนักงานส่วนตำบลมีการร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและพนักงานส่วนตำบลมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

3. สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังสูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ สูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

2. ด้านการบริการที่ดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังในด้านการบริการที่ดี สูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงในด้านการบริการที่ดี

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง ในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง ในด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

4. ด้านการยึดหลักในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง ในด้านการยึดหลักในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม สูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง ในด้านการยึดหลักในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม

5. ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ย พบว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง ในด้านการทำงานเป็นทีม สูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง ในด้านการทำงานเป็นทีม

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ มีผลการวิจัยที่สำคัญและได้ค้นพบที่น่าสนใจนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ศึกษาศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร มีทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับผิดชอบและบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร ทองประเสริฐ (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา ผลการวิจัยพบว่าแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก Core Competencyซึ่งมีจำนวน 6 สมรรถนะย่อย ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การมองภาพองค์รวม การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ และภาวะผู้นำและสมรรถนะตามหน้าที่ Functional Competency มีจำนวน 6 สมรรถนะย่อยได้ การคิดวิเคราะห์ การบริการที่ดี การพัฒนาศักยภาพคน การดำเนินการเชิงรุก ความเข้าใจผู้อื่น และความมั่นใจในตนเองในภาพรวมของการยอมรับแบบพฤติกรรมสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ พบว่ามีค่าการยอมรับเฉลี่ยร้อยละ 96.85 โดยทุกสมรรถนะย่อยได้รับการยอมรับมากกว่า ร้อยละ 80 จึงถือว่าเป็นสมรรถนะที่นำไปใช้ได้จริงและจากการประเมินระดับสมรรถนะตามหน้าที่ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก

1. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่อยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และพนักงานส่วนตำบลมีการพัฒนาการทำงานอย่างมุ่งมั่นกระตือรือร้นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัด

กำแพงเพชร ปัจจุบันมีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 18) ได้ให้ความหมายการมุ่งผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า ความมุ่งมั่นที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและองค์กรให้หรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

2. ด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น อยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนตำบลมีการดำเนินงานตามระบบในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องและพนักงานส่วนตำบลมีการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่มีความเดือดร้อนให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่รัฐจัดให้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก และพนักงานส่วนตำบลมีความรู้แก่ประชาชนในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก เพราะว่าพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรมีการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับสมิต สัจฉกร (2550, หน้า 15) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่ดีมีรายละเอียดดังนี้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงไร แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการก็อาจจะรู้ค่าทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลให้การบริการ

3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนตำบลเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก และพนักงานส่วนตำบลมีการมองภาพการทำงานอย่างเป็นระบบและพนักงานส่วนตำบลมีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรมีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร มีประสบการณ์ในการทำงาน

มีความเชี่ยวชาญในอาชีพ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับ ประเวศ มหารัตน์สกุล (2545, หน้า 79) ได้กล่าวไว้ว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ มีความสามารถทำงานในหน้าที่ ที่ใดที่หนึ่ง ที่ได้รับมอบหมาย มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและกระบวนการทำงานพอสมควรมีความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน และมีประสบการณ์ตรงกับงาน หรือผ่านหลักสูตรการอบรมอย่างเป็นทางการ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงาน

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานด้วยความรักและศรัทธาในอาชีพของตน และพนักงานส่วนตำบลมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรมีการประพฤติตนเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม มีหลักการและเหตุผลอยู่บนความถูกต้อง มีกิริยาวาจาสุภาพ ซึ่งองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นย่อมจะต้องเกิดขึ้นอยู่กับความโปร่งใส ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ เมธาวิ อุดมธรรมานุกาพ (2547, หน้า 38) ได้กล่าวไว้ว่าการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม จริยธรรมต้องความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความอดทนที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพันด้วยความพากเพียรและมีความละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย มีความซื่อสัตย์ มีการประพฤติอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริงประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น

5. ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนตำบลมีการร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนตำบลมีการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและพนักงานส่วนตำบลมีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก และพนักงานส่วนตำบลมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเองอยู่ในระดับมากภาวะดังกล่าวเกิดจากพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดมีการปฏิบัติงานร่วมกันและร่วมกันในการแก้ไขปัญหาและการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่จึงจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับพยอม วงศ์สารศรี (2538, หน้า 175) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือสมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่มมีการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคนทุกคนต่าง

สนับสนุน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันทุกคนคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว

1.เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความความหวังของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมด้านการทำงานเป็นทีมและด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพส่วนด้านที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวัง น้อยที่สุดได้แก่ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานมีความคาดหวังสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานจริง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความหวังของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1.ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเอาใจใส่พนักงานส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอและพนักงานส่วนตำบลมีการทำเพิ่มสะสมผลงานอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการบริการที่ดีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มารับบริการพนักงานส่วนตำบลมีการให้บริการประชาชนอย่างเต็มใจและกระตือรือร้น และพนักงานส่วนตำบลมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบันและพนักงานส่วนตำบลมีการให้ความรู้แก่ประชาชนในการติดต่อขอข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

3.ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการมองภาพการทำงานอย่างเป็นระบบพนักงานส่วนตำบลมีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมายและพนักงานส่วนตำบลมีการคิดวิเคราะห์งานตามหลักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และพนักงานส่วนตำบลมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนและพนักงานส่วนตำบลมีการใช้ศิลป์สื่อสารจูงใจผู้อื่นในงานที่ปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีความอดทนต่อการปฏิบัติงานและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคพนักงานส่วนตำบลมีกิริยา วาจา สุภาพอ่อนโยนในการปฏิบัติงาน และพนักงานส่วนตำบลมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

5. ด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ พนักงานส่วนตำบลมีการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นกันเองพนักงานส่วนตำบลมีการรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และพนักงานส่วนตำบลมีการร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและพนักงานส่วนตำบลมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร มีความคาดหวังให้ปฏิบัติงานในทุกด้านมาก เนื่องจากออกกฏให้องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรมีการทำงานในความรับผิดชอบให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของหน่วยงานและองค์กรตามมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจจะเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทย ทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะ ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ(Expertise)การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจริยธรรม (Integrity) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร

สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงและตามความคาดหวังของพนักงานส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชรพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสมรรถนะการปฏิบัติงานต่างกันมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเฉลี่ยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังสูงกว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานส่วนตำบลมีความคาดหวังว่าในอนาคต สมรรถนะการปฏิบัติงานจะดีกว่าความเป็นจริง สอดคล้องกับ เซาว์นี่ นาโควงส์ (2551, บทคัดย่อ) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ ได้ตัวบ่งชี้ทั้งหมด 97 ตัวบ่งชี้

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนได้ 11 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการพัฒนาผู้เรียน ด้านความรู้ความสามารถจัดการเรียนรู้ ด้านจรรยาบรรณ ด้านการออกแบบการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการชั้นเรียน ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาการศึกษาพิเศษ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการพัฒนาการสอน มีน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.30-0.75 องค์ประกอบทั้งหมดสามารถอธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษได้ร้อยละ 63.12

3. ครูผู้สอนในโรงเรียนการศึกษาพิเศษ มีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างจากครูผู้สอนในโรงเรียนร่วมสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งหมด 10 องค์ประกอบ ยกเว้นด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. พนักงานส่วนตำบลควรมีปฏิทินการทำงานมีการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

2. พนักงานส่วนตำบลควรมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนที่เป็นปัจจุบัน

3. พนักงานส่วนตำบลควรมีการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรและทำงานอย่างเป็นขั้นตอนและผลักดันให้แผนงานของส่วนรวมสำเร็จตามเป้าหมาย

4. พนักงานส่วนตำบลควรปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน

5. พนักงานส่วนตำบลควรมีการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจต่อกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

6. พนักงานส่วนตำบล ควรมีการร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศักยภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพด้านบริการ

7. พนักงานส่วนตำบลควรเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนางาน

8. พนักงานส่วนตำบลควรมีความประพฤติตนเป็นผู้มีความยุติธรรม

9. พนักงานส่วนตำบล ควรมีการร่วมมือกันจัดทำแผนการปฏิบัติงานแบบบูรณาการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล เพื่อส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ต่อไป เพื่อนำแนวทางที่เหมาะสมในสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อพนักงานส่วนตำบลได้ทราบปัญหาและปรับปรุงการทำงาน และเกิดความพอใจแก่พนักงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร