

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย
อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ¹

The Competency Of Employees That Affect Their Effectiveness Of Muangtia
Subdistrict Municipality Wisetchaichan District Angthong Province.

อภัสรา ไม้เต็ง ²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทองและ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 59 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากนั้น พบว่า ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ยในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: สมรรถนะในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพของเทศบาล

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study was a survey research design aiming (1) to study the competency of Muangtia Subdistrict Municipality Employees, Wisetchaichan District, Angthong Province (2) to study the effectiveness of Muangtia Subdistrict Municipality Wisetchaichan District, Angthong. The data were collected from using questionnaires. The sample group used in this research is 59 people employees of Muangtia Subdistrict Municipality, Wisetchaichan District, Angthong Province. The statistics used for data analysis were Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. The results of the study found that. The study found that Employee performance Overall and all aspects Very level With an average of 3.96 when considering each aspect Performance of core competency employees was at high level, it was found that the efficiency of Muang Tia Sub-District Municipality in all aspects was at high level With an average of 4.04 when considering each aspect Found that development effectiveness was at a high level.

Keywords: performance, performance municipal

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคัดเลือกจากประชาชน การดำเนินกิจการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นการจัดบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชน ได้แก่ การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการต่าง ๆ เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงปลอดภัย การจัดสวัสดิการและสังคม การสงเคราะห์ การจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมและการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น การอำนวยความสะดวกและการบริการประชาชน การพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะต้องคำนึงถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลัก เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้นจะต้องรวบรวมความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพในหมู่พนักงานโดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม แรงจูงใจ เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเปิดโอกาสให้มีการใช้ความพยายาม ความสามารถ เพื่อรักษาระดับการพัฒนาผลงานให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Jacobs & Jillson (1974 : 289, อ้างถึงในสำเนียง ชาลีเครือ, 2554 : 69) ที่ศึกษาเรื่องสาเหตุของผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิผล โดยออกแบบสอบถามนักบริหารจำนวน 6,000 คน พบว่า นักบริหารอย่างน้อยร้อยละ 30 ระบุว่าสาเหตุมักเกิดจากประเด็นต่อไปนี้ คือ 1) ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ชัดเจน เนื่องจากการทำงานต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงาน 2) วิธีการและระเบียบปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่ได้มีการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติที่แน่ชัดในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการจัดทำเอกสารให้เป็นระบบในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างจนถึงขั้นการเบิกจ่าย ส่งผลต่อการจ่ายเงินที่ล่าช้าแก่ผู้รับจ้างหรือผู้ขายในภายภาคหน้าหรือไม่ 3) การฝึกอบรมหรือโครงการพัฒนาทักษะไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากงบประมาณในการจัดฝึกอบรมไม่เพียงพอส่งผลให้การทำกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานแก่พนักงานหรือการไปฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้จึงส่งผลต่อความสามารถในการทำงานของพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในอนาคต 4) ภาวะผู้นำในการบริหารไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้นำองค์กรได้มาจากการเลือกตั้งจึงไม่มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละตำแหน่งงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อการสั่งงานในการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ล่าช้า 5) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับหน่วยงานหรือระดับต่าง ๆ ขององค์กรไม่

ติ 6) ขวัญพนักงานไม่มี ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานถ้าหากไม่มีรางวัลหรือสินน้ำใจ เช่น โบนัสประจำที่ ต้องได้รับการประเมินจากจังหวัด ดังนั้นองค์การจะเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเกิดจากการที่บุคลากรปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ภายใต้การใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนาขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาระบบงานโดยตรง สามารถทำให้องค์กรดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญพนักงานองค์กรส่วนมากมีพื้นฐานระดับการศึกษาต่างกัน รวมถึงยังมีความแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นองค์กรที่มีภารกิจรับผิดชอบมากการบริหารงานบุคคลบางครั้ง อาจจะต้องจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูล พื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปวัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
2. สมรรถนะในด้านการจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง
3. สมรรถนะตามตำแหน่งงานส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

วิธีการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 59 คน (เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย,งานบุคลากร, 2563) และขอบเขตระยะเวลา ตุลาคม 2562 - กันยายน 2563
2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วย 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
ตอนที่ 2. สอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

Spencer, LM. and Spencer, SM. (1993 : 9-12) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (underlying characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) อุปนิสัย (trait) อัตตมโนทัศน์ (self-concept) ความรู้ (knowledge) และทักษะ (skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (criterion – reference) หรือ เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis (1982: 24) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (underlying characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) อุปนิสัย (trait) ทักษะ (skill) จินตภาพส่วนตน (self-image) หรือบทบาททางสังคม (social role) หรือองค์ความรู้ (body of knowledge)

ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า หรือ เหนือกว่าเกณฑ์

David D. Dubois, William J. Rothwell (2004 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้ลึกและการกระทำ

David C. McClelland (1998 : 331) อธิบายความหมายขององค์ประกอบไว้ 5 ส่วน ดังนี้

1) ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคลในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่มีสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น 2) ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี เป็นสิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและฝึกปฏิบัติเป็นประจำเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำอาหาร ทักษะการพูด เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตัวเอง ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ เป็นต้น 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (trait) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น คือ อุปนิสัย คุณลักษณะ ความคิด ทศนคติ เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความกระฉับกระเฉงคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เป็นต้น 5) แรงจูงใจในการทำงาน (motive) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เช่น การได้รับคำชมเชย เป็นต้น โดยที่สามารถที่จะอธิบายลักษณะในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม ซึ่งประกอบด้วย- สมรรถนะหลัก (core competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่, ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และระบบงานที่ปฏิบัติอยู่, ทศนคติที่ดีต่อองค์กร ระบบงานและงานที่ปฏิบัติงานอยู่, บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม, เขว่นทางอารมณ์ที่ดีและเหมาะสม, ความมีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบ

- สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา ได้แก่ สมรรถนะในการวิเคราะห์วางแผน และการตัดสินใจแก้ปัญหา สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม สมรรถนะในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนและติดตามงาน

- สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ สมรรถนะซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานประกอบด้วยขีดความสามารถย่อย 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน สมรรถนะด้านการบริหาร (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ที่เป็นการเชี่ยวชาญซึ่งบุคลากรในกลุ่มงาน (function) นั้น ๆ ต้องมีร่วมกัน และสมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานที่เฉพาะของตำแหน่งงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน องค์ประกอบทั้ง 5 ประการที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลก่อให้เกิดสมรรถนะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น สามารถแบ่ง ตามความยาก/ง่าย ของการพัฒนา

จากการศึกษาความหมายของการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ David C. McClelland (1998 : 331) เป็นพื้นฐานการให้ความหมายของการสมรรถนะในการปฏิบัติงานซึ่งแนวคิดของ David C. McClelland (1998 : 331) ผู้วิจัยจึงกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะในด้านการจัดการ และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผล เป็นเครื่องมือหรือตัวบ่งชี้ในทางตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรใด องค์กรหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่องค์กรพึงประสงค์

โดยที่ Fiedler(1967 : 9) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

Steers (1977 : 55)กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงานและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Hoy & Miskel (1991 : 51) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถใช้ภาวะผู้นำเป็นศูนย์กลางในการจัดการศึกษาทำให้ครูและนักเรียนเกิดความพึงพอใจ เป็นผลทำให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

Gibson and Others (1982 : 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

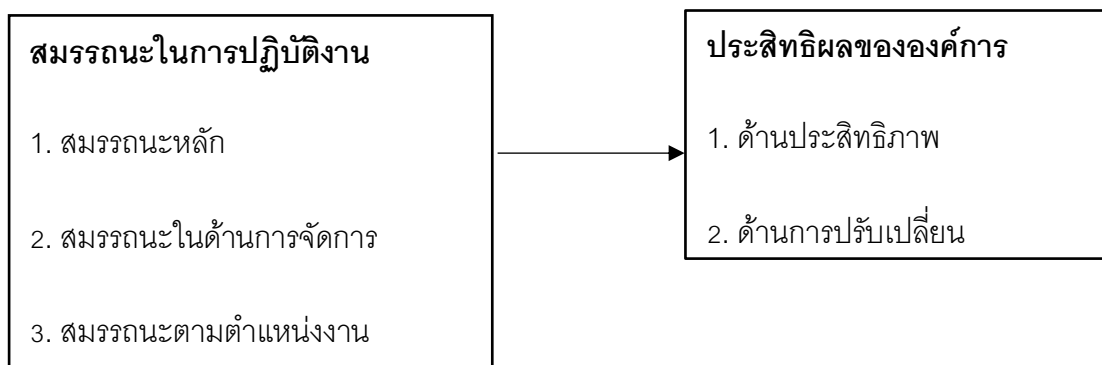
Gibson and Other (1982 : 812) มีเกณฑ์วัดความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่มีตัวบ่งชี้ 5 ประการ คือ 1) การผลิต (production) 2) ประสิทธิภาพ (efficiency) 3) ความพึงพอใจ (satisfaction) 4) การปรับเปลี่ยน (addictiveness) 5) การพัฒนา (development)

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลขององค์การ พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไป ในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ Gibson and Other (1982 : 812) เป็นพื้นฐานการให้ความหมายของ ประสิทธิผลขององค์การซึ่งแนวคิดของ Gibson and Other (1982 : 812) ผู้วิจัยจึงกำหนดให้เป็นตัวแปร ตาม ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย ประสิทธิภาพ การปรับเปลี่ยน และการพัฒนา กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อใ้ ทราบถึงประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยการทบทวน วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ ประสิทธิผลขององค์การ ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของ David C. McClelland (1998 : 331) ซึ่งประกอบไปด้วย 1. สมรรถนะหลัก 2. สมรรถนะในด้านการจัดการ และ3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน มาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ กำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable) สำหรับประสิทธิผลขององค์การ ผู้วิจัยได้นำหลักการ ของ Gibson and Others (1982 : 812) มาอธิบายถึงประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้าน ประสิทธิภาพ2) ด้านการปรับเปลี่ยน และ3) ด้านการพัฒนา และผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย

ตารางที่ 1

ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. สมรรถนะหลัก	4.04	0.397	มาก
2. สมรรถนะในด้านการจัดการ	3.95	0.457	มาก
3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน	3.88	0.511	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	3.96	0.426	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดคือ ด้านสมรรถนะหลัก อยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ สมรรถนะในด้านการจัดการ อยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และสมรรถนะตามตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย

ประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย โดยรวม	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.94	0.597	มาก
2. ด้านการปรับเปลี่ยน	4.05	0.568	มาก
3. ด้านการพัฒนา	4.12	0.577	มาก
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.04	0.530	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการพัฒนา มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และด้านประสิทธิภาพ อยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

สรุปและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 10,000 บาท

หรือต่ำกว่า มีอาชีพคนงานทั่วไป อาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มคนรุ่นสูงวัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีความชำนาญในการทำงานมานานแล้ว

2. จากผลการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย ซึ่งประกอบไปด้วย 1. สมรรถนะหลัก 2. สมรรถนะในด้านการจัดการ และ 3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์นับแต่การสรรหา/คัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่น ๆ การนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารของเทศบาลโดยเฉพาะนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น เพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. จากผลการศึกษาประสิทธิผลของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย ซึ่งประกอบไปด้วย 1. ด้านประสิทธิภาพ 2. ด้านการปรับเปลี่ยน และ 3. ด้านการพัฒนา เทศบาลตำบลม่วงเตี้ยมีประสิทธิผล ทางด้านประสิทธิภาพด้านการวางแผนงานของหน่วยงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และทิศทางการดำเนินภารกิจของหน่วยงาน โดยมีนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาลภารกิจหลักหน่วยงาน สามารถทำได้มากกว่าร้อยละ 60 ซึ่งระดับความสำเร็จของปริมาณผลผลิตที่ทำได้จริงเมื่อเปรียบเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์และหน่วยงานมีประสิทธิภาพด้านระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบัน ส่งผลต่อผลสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือมีปัญหาตามมาภายหลัง ซึ่งส่งผลดีต่อเทศบาลในด้านประสิทธิภาพที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ด้านสมรรถนะหลัก ข้อบ่งชี้ครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ท่านจะรู้สึกท้อแท้ เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ดังนั้น เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย ควรให้ความสนใจในเรื่องความรู้สึกในการทำงาน โดยการมุ่งเน้นที่การทำงานให้ประสบความสำเร็จให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยไม่ให้พนักงานรู้สึกกดดันในการทำงานมากเกินไป

2. ด้านสมรรถนะในด้านการจัดการ ข้อท่านเป็นตัวแทนขององค์การในการเข้าร่วมกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายนอกจัดขึ้นและท่านไม่เคยรู้สึกเครียดหรือกดดันในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน เป็นข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย ควรให้พนักงานได้มีการทำกิจกรรมร่วมกับหน่วยงานภายนอกบ่อย ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ และพยายามลดความตึงเครียดจากการทำงานให้กับพนักงานให้มากที่สุด เพื่อส่งผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิผลของเทศบาลที่ดีมากยิ่งขึ้น

3. ด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ข้อท่านต้องใช้ทักษะในการทำงานอย่างมากเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ เป็นข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลตำบลม่วงเตี้ย ควรให้ความสนใจในเรื่องทักษะในการทำงานที่มากขึ้น เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จมากขึ้น โดยการเพิ่มทักษะทางด้านการทำงานเน้นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง เชิงคุณภาพและศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะในการทำงานของพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเดียวกัน จากหลาย ๆ หน่วยงาน

References

- McClelland, D. C. (1973). "Test for Competence, Rather than Intelligence,"
American Psychologists. 17 (7) : 57 - 83.
- Zwell, M. (2000). Creating a Culture of Competence. New York : John Wiley &
Son, Inc.
- Kaplan R. S. & Norton D. P. (2004). "Measuring the strategic readiness of
intangible assets." Harvard Business Review. 82(2): 52-63.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2002). Organizational Behavior (3 rd ed.). New
Jersey:Prentice – Hall.
- Gibson, J.H., John, M.I. & James H.D. (1982). Orgionizations : Behavior structure
and Processes. (4th ed.), Austin, TX : Business Publications.
- Robbins, S. P. (1998). Organizational behavior. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall,
Inc. _____ . 2005. Organizational behavior. 7th ed. New Jersey : Prentice
Hall, Inc.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). The Social Psychology of Organization (2nd ed.).
New York: John Wiley & Sons.