

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัด ฉะเชิงเทรา

The Relationship Between Principle Performance And Operational Efficiency of Employees of Municipalities in Chachoengsao Province

เมธาพัฒน์ หงษ์ภูมิ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ดร.กานต์ เสกขุนทด

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the principle Performance of operation of municipal employees in Chachoengsao province 2) to study the operational efficiency of municipal employees in Chachoengsao province 3) to study the relationship between Principle Performance to give and operational efficiency of municipal employees in Chachoengsao province, and 4) to study the problem and suggestions about the relationship between Principle Performance and operational efficiency of municipal employees in Chachoengsao province. The samples were 255 people who were municipal administration, head of government, and employees municipal in Chachoengsao province. The instrument used in data collection was a 5 rating scale questionnaire and the statistic used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, and the Pearson correlation coefficient.

The results were as follows :

1. The performance of municipal employees in the province was in a high level. When consider separately, all aspect was also in a high level. Three high score aspects in descending order were the morality and ethics, the services, and the teamwork, respectively.
2. The operational efficiency of municipal employees in the province was in a high level. When consider separately, all aspect was also in a high level. Three high score aspects in descending order were the services equally, the service continues, and providing on-time, respectively.
3. The core performance aspects had a positive correlation with the efficiency of municipal employees at a high level. The high level aspects in descending order were the most excellent service, inferior to the adhering to the morality and ethics, and an unwavering achievement with a statistically significant at the .05 level.

Keywords : Core competencies of municipal employees, Operational efficiency of municipal employees.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบริหารงานเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ตามลำดับ
3. สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในระดับสูง ด้านที่มากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี รองลงมา ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : สมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไม่ว่าภาครัฐหรือภาคเอกชน จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และเป็นเหตุผลหลักประการหนึ่งที่องค์กรต่างเลือกที่จะลงทุนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบุคลากรของตน โดยจะเห็นได้จากองค์กร หลายแห่งจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรที่ชัดเจนมากขึ้น สำหรับประเทศไทยหลังจากที่มีการปฏิรูประบบราชการทำให้เกิดกระบวนการกระจายอำนาจทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เป้าหมายหลักของการพัฒนาภาครัฐจะเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์ความคุ้มค่าความรับผิดชอบต่อสนองต่อความต้องการของสังคม และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการให้อำนาจในการปกครองตนเอง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบชุมชนและมีการดำเนินการ การปกครองตนเองตามอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มความสามารถ และเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้ทั่วถึงและตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ส่งผลให้บุคลากรของท้องถิ่นต้องพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมและเพียงพอแก่การปฏิบัติงานในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน แต่ทำอย่างไรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจะมีบุคลากรที่มีคุณภาพและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จะทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นและสามารถนำความรู้ ทักษะ ความสามารถ คุณลักษณะอื่นๆ มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (รัชฎา ณาน, 2550, หน้า 1-2)

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต่างๆ กำลังให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง (talent management) การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยใช้ทักษะเป็นพื้นฐาน (skill based human resource management) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (competency-based human resource management) เป็นต้น (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2556)

จากเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่กล่าวมาแล้ว การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (competency-based human resource management) นับว่าเป็นเครื่องมือที่องค์กรธุรกิจหลายแห่งในประเทศไทย ได้ตื่นตัวและนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท เอไอเอส จำกัด (มหาชน) กลุ่มบริษัทเครือไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับภาคราชการและรัฐวิสาหกิจ ก็เห็นความสำคัญและให้ความสนใจ ในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกัน เช่น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ได้จ้างบริษัท HAY Group มาเป็นที่ปรึกษา ในการสร้างและพัฒนาระบบสมรรถนะให้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น จะกำหนดให้ข้าราชการทุกคนต้องมีสมรรถนะหลักร่วมกัน 5 สมรรถนะ ซึ่งเป็นคุณลักษณะร่วมกันของข้าราชการ

พลเรือน โดยมีจุดหมายเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน และได้เริ่มทดลองใช้กับข้าราชการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2556)

ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะ (Performance) จะเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านอื่นๆ ทั้งการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง การพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นจะช่วย ให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จากสภาวการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าวทำให้องค์กรต่างๆ ต้องหันมาทบทวนพิจารณาสมรรถนะขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงจากภายนอกได้ หากองค์กรที่ต้องการจะสร้างความได้เปรียบ ในเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) และสร้างขีดความสามารถที่จะต้านทานต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเสียก่อน ซึ่งบุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมผลักดันให้สมรรถนะขององค์กรเป็นสมรรถนะที่แท้จริงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง และสามารถยืนหยัดท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงได้ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อ การบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2556)

- 1) เป็นเครื่องมือช่วยในการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 2) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 3) เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
- 4) เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นมีพนักงานเทศบาลที่เป็นข้าราชการฝ่ายประจำเป็นบุคลากรขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น คอยปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจประจำสำนักงานตามอำนาจหน้าที่ของตนที่ได้มีการกำหนดเอาไว้แล้วในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งในแต่ละตำแหน่งและแต่ละสายงาน หรืออาจจะปฏิบัติงานนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ของเทศบาลนั้นต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งในเรื่องงานการทะเบียน การสาธารณสุข โภค สาธารณูปการการศึกษา การสาธารณสุข การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก ซึ่งแตกต่างกับคณะผู้บริหารท้องถิ่น ที่ว่าคณะผู้บริหารท้องถิ่นรับผิดชอบและมีภารกิจในลักษณะของการ “ทำอะไร” ส่วนการ “ทำอย่างไร” ก็จะเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาล โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของพนักงานเทศบาลทำหน้าที่กำกับและดูแล

ฉะนั้น พนักงานเทศบาลจึงถือได้ว่าเป็นบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่น ในรูปแบบเทศบาล ความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ของแต่ละตำแหน่งของพนักงานเทศบาลหรือที่เรียกว่ามาตรฐานกำหนดตำแหน่ง จึงถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญอย่างมาก ซึ่งในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบัน ใช้รูปแบบการประเมินเพื่อการเลื่อนระดับ การพิจารณาความดีความชอบ หรือเพื่อกำหนดนโยบายและการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล โดยการใช้เครื่องมือชี้วัดที่เรียกว่า “การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (key performance indicators)” ซึ่งจะเป็นตัวแสดง ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในรูปของ ตัวแปรเชิงรูปธรรม ประกอบกับปัจจุบันการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่นยังมีระบบการวัดติดตามผลด้วย แต่ยังไม่อาจอ้างอิงความเป็นมาตรฐานทั้งระบบได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถรายงานผลที่เป็นประโยชน์เพียงพอต่อความสามารถวิเคราะห์แสดงผลการดำเนินงานตามหลักการบริหารงานบุคคล ส่วนท้องถิ่นที่พึงปรารถนา รวมถึงการนำผลการประเมินเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายและการวางแผน การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีคุณภาพ และจากการสังเกตและเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบถึงสาเหตุของการพัฒนาเทศบาลภายในจังหวัดฉะเชิงเทราที่ล่าช้าไม่ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร สาเหตุประการหนึ่งเกิดจากตัวบุคคลคือ พนักงานเทศบาลขาดสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และพนักงานเทศบาลยังขาดสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมาย

เช่น พนักงานเทศบาลยังขาดความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2552 ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยข้อบังคับ การประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บ รักษาเงิน และการตรวจเงิน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขจนถึงปัจจุบัน พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2535 ฯลฯ และยังขาดการติดตามบทกฎหมายใหม่ ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติม ขาดทักษะการบริหารคน ขาดทักษะและความชำนาญในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาปรับใช้ ขาดคุณลักษณะของภาวะผู้นำองค์กร ขาดความมั่นใจในตนเอง อีกทั้งยังมีกรณีรับโอนบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ มาจากหน่วยงานอื่น ส่งผลทำให้บุคลากรที่โอนมาขาดความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของเทศบาล

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในการพัฒนาเทศบาลของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการนำหลักของสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มาเป็นปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของเทศบาล ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรและผู้วิจัยต้องการทราบว่าสมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการ และพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น 670 คน จากเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 34 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 33 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2556) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 255 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาล ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. สามารถนำเสนอข้อค้นพบต่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศในรูปแบบที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักบริหารงานเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการและพนักงานเทศบาลของเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา รวมทั้งสิ้น 670 คน จากเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 34 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 33 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2556) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1.1 นักบริหารงานเทศบาล ได้แก่ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล จำนวน 47 คน

1.1.2 หัวหน้าส่วนราชการ ได้แก่ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าฝ่ายต่างๆ จำนวน 176 คน

1.1.3 พนักงานเทศบาล ได้แก่ พนักงานเทศบาลในตำแหน่งสายงานผู้ปฏิบัติ จำนวน 447 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักบริหารงานเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการและพนักงานเทศบาลของเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 255 คน ได้จากการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีรายละเอียด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. ด้านการบริการที่ดี
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
5. ด้านการทำงานเป็นทีม

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการบริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's coefficient correlation)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนน้อยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 พนักงานเทศบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.31 รองลงมาอายุ 35-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.92 และอายุ 40-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.61 ตามลำดับ พนักงานเทศบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.29 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 31.76 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ พนักงานเทศบาลที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.51 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.75 และประสบการณ์ในการทำงาน 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ

จริยธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ ด้านการบริการที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

2.1 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่และตามที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมา พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาทุกครั้ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และพนักงานเทศบาลปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่าหรือหย่อนประสิทธิภาพในงานของตนเองและของเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

2.2 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการบริการที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลให้การบริการที่เป็นมิตรและสุภาพเรียบร้อยแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา พนักงานเทศบาลให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการ ที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์กับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และพนักงานเทศบาลสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลแจ้งความคืบหน้า ในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ให้ผู้รับบริการทราบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

2.3 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาพนักงานเทศบาลพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนจนเกิดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และพนักงานเทศบาลสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของท่านได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตาม

ลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยี ความรู้หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

2.4 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โดยยึดหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมา พนักงานเทศบาลรักษาสัจจะ วาจา และมีความซื่อถือได้ทำให้เกิดความไว้วางใจ กับประชาชนที่มาขอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และพนักงานเทศบาลยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณข้าราชการ ไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล้ารับผิด และมีความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลกล้าที่จะ ตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

2.5 ความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลให้ความร่วมมือและสร้างสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา พนักงานเทศบาลรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และพนักงานเทศบาลสนับสนุนการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและปฏิบัติงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายอย่างสมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลได้แจ้งหรือรายงานให้เพื่อนร่วมงานทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

3. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

3.1 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเต็มใจ ใช้กิริยาจากที่สุภาพ อ่อนน้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา พนักงานเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการอย่าง เสมอภาคและเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และพนักงานเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการโดยใช้ระเบียบ กฎหมายเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการโดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ฐานะ และถิ่นกำเนิด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

3.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลให้บริการแก่ประชาชน โดยยึด หลักของการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์และตรงเวลา เป็นสำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานโดยยึดหลักของการลดขั้นตอนและลดระยะเวลา การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามแผนการดำเนินงานที่หน่วยงานได้กำหนดเอาไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลมาปฏิบัติงานตามวัน เวลา ของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ และไม่เคยใช้เวลาราชการไปทำกิจส่วนตัว โดยไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

3.3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลได้จัดเตรียมที่นั่งสำหรับนั่งคอยที่เพียงพอและมีความสะอาด เพื่อไว้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา พนักงานเทศบาล มีการจัดเตรียมให้เกิดความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน เช่น จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน เตรียมคำร้อง แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ และมีตัวอย่างการกรอกคำร้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และพนักงานเทศบาล จัดให้มีช่องทางการสื่อสารและติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง

เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลสามารถให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องเดียวกัน จำนวนหลายคน ในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

3.4 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียง ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ทุกครั้งแม้จะเป็นช่วงนอกเวลาราชการก็ตาม โดยยึดประโยชน์ของประชาชนและทางราชการเป็นหลัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา พนักงานเทศบาลมาปฏิบัติงานราชการตามวัน เวลาของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และพนักงานเทศบาลรักษามาตรฐานการให้บริการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลปฏิบัติงานอื่นตามคำสั่งผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากงานในหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

3.5 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานเทศบาลศึกษาหาความรู้ ฝึกทักษะที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา พนักงานเทศบาลพัฒนาความรู้ ความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรและเวลาเท่าเดิม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงทรัพยากร ที่มีอย่างจำกัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานเทศบาลมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล โดยภาพรวม (Y_{tot}) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .871 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับความสัมพันธ์สูงทุกด้าน เรียงลำดับจากสูงไปหา

ต่ำ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการบริการที่ดี (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ .765 ลำดับที่ 2 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .759 และลำดับที่ 3 ด้านการ มุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .749 ส่วนข้อที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .711

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงานสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ในรูปแบบที่เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเป็นรายด้าน ดังนี้

5.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผน การปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนทุกคนที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยใช้ระเบียบ กฎหมายเดียวกัน ภายใต้หลักความยุติธรรม ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ฐานะ และถิ่นกำเนิด และบริการด้วยความเต็มใจ ใช้กิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนน้อม สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานเทศบาลให้มีใจรักบริการ

5.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผน การปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนโดยใช้หลักของการให้บริการที่ตรงเวลา ควรมาปฏิบัติงานตามวัน เวลาของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ และไม่ใช้เวลาราชการไปทำกิจส่วนตัว ควรให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลักของการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์และตรงเวลาเป็นสำคัญ ควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักของการลดขั้นตอน และลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ควรปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามแผนการดำเนินงานที่หน่วยงานได้กำหนดเอาไว้ ควรแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทราบทุกครั้ง

5.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดย กรมส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผน การปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอครบทุกด้าน ควรให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องเดียวกันจำนวนหลายคนในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม ควรมีการจัดเตรียมให้เกิดความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน เช่น จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน เตรียมคำร้อง แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ และมีตัวอย่างการกรอกคำร้อง ควรจัดเตรียมที่นั่งสำหรับนั่งคอยที่เพียงพอและมีความสะอาด เพื่อไว้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ควรจัดบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของทางราชการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ป้าย บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ เอกสาร แผ่นพับ ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร และติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์

5.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผน การปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ควรรักษามาตรฐานการมาปฏิบัติงานราชการตามวัน เวลาของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ ควรปฏิบัติงานอื่นตามคำสั่งผู้บังคับบัญชานอกเหนือจากงานในหน้าที่ได้ ควรให้บริการแก่ประชาชนต่อเนื่องในช่วงเวลาพักเที่ยงได้ หากการให้บริการครวนั้น ยังไม่แล้วเสร็จ ควรให้บริการ แก่ประชาชนด้วยความเต็มใจทุกครั้งแม้จะเป็นช่วงนอกเวลาราชการก็ตาม โดยยึดประโยชน์ของประชาชนและทางราชการ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

5.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผน การปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนโดยใช้หลักของการให้บริการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ควรมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ ควรศึกษาหาความรู้ ฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ควรมีการกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ควรพัฒนาความรู้ ความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรและเวลาเท่าเดิม

อภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

จากการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ปฏิบัติงานราชการตามตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยอยู่ภายใต้ลักษณะงานที่ได้กำหนดไว้ของแต่ละตำแหน่ง มีระเบียบ มีข้อบังคับ มีกฎหมาย เป็นตัวกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังมีภารกิจกับดูแลโดยราชการส่วนกลางซึ่งอาศัยเครื่องมือต่างๆ มาเป็นตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลของงานอีกทางหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับที่อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547, หน้า 61) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรมบุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นอะไรหรือลักษณะสำคัญอะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร สอดคล้องกับที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2548, หน้า 5-8) กล่าวไว้ว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งสมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่องค์การต้องการจากข้าราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้วจะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดีและส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ เช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดี

เพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และสอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะหลักของของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก คือ สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการติดต่อประสานงานและสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สมรรถนะที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่นและสมรรถนะด้านความสามารถ คือ ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

จากการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา ปฏิบัติงานราชการอยู่ภายใต้เครื่องมือชี้วัด (KPI) ระบบการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังมีระเบียบ มีข้อบังคับ เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon 1960, pp. 180-181) กล่าวไว้ว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ ออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต สอดคล้องกับที่ มิลเลท (Millet, 1954, P. 397 อ้างถึงใน ฉัตรชัย ไชยทา, 2547, หน้า 11-12) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับที่ พันตำรวจตรี ยงยุทธ ฉายแสง, วรณวีร์ บุญคุ้ม (บทคัดย่อ, 2553) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม ที่ระบุโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการบริหาร ด้านคุณภาพงานและด้านการมีส่วนร่วม ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จรรยาในสถานีดำรวจ ภูธรจังหวัดนครปฐมที่ระบุโดยประชาชน พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้าน ทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการมีส่วนร่วม 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จรรยา ในสถานีดำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า แตกต่างกันตามตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษาและ สายงานที่รับผิดชอบ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจรรยาในสถานีดำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า แตกต่างกันตามระดับ การศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบ ตามเพศ อายุ และอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 3) เสนอแนะในการ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจรรยา ในสถานีดำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม คือ การเพิ่มกำลังพล การเสนอ เพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ การสร้างความสามัคคีกัน และเพิ่มเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างเร่งด่วน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในระดับสูง ด้านที่สูงที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี รองลงมาด้านการยึดมั่นใน ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทราปฏิบัติ งานในหน้าที่และตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ ปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลา มีการปรับปรุงพัฒนา เมื่อเห็นความสูญเสียค่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงานของตนเอง และของเพื่อนร่วมงาน มีการให้การบริการที่เป็นมิตรและสุภาพ เรียบร้อยแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวข้องกับงานให้บริการที่ถูกต้องชัดเจน และเป็นประโยชน์กับ ผู้รับบริการ สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อหาแนวทาง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่เสมอ สามารถ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนจนเกิดความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพราชการ สามารถนำวิชาการ ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มา

ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้เป็นอย่างดี มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยยึดหลักความถูกต้องตาม กฎหมาย รักษาสิ่งจรรยา และ มีความเชื่อถือได้ทำให้เกิดความไว วางใจกับประชาชนที่มาขอรับบริการ ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพและจรรยาบรรณข้าราชการ ไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือ ผลประโยชน์ กล้ารับผิดชอบและมีความรับผิดชอบ สามารถให้ความร่วมมือ และสร้างสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน รับฟังความเห็นของเพื่อน ร่วมงานและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ให้การสนับสนุนการตัดสินใจของ เพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายอย่าง สมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ วันเพ็ญ นิลนารถ (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า สมรรถนะ หลักอยู่ในระดับมาก คือ มิติการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มิติจิตสำนึกด้าน การให้บริการ มิติคุณธรรมและจริยธรรม มิติการพัฒนาตนเองอย่าง ต่อเนื่อง มิติการทำงานเป็นทีม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะรายมิติของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

จากการวิจัยพบว่าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอ ความคิดเห็น ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงาน ให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนทุกคน ที่มาติดต่อขอรับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยใช้ ระเบียบ กฎหมายเดียวกัน ภายใต้หลักความยุติธรรม ไม่แบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา ฐานะ และถิ่นกำเนิด และบริการด้วยความ เต็มใจ ใช้กิริยา วาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม สร้างจิตสำนึกแก่พนักงาน เทศบาลให้มีใจรักบริการ 2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผนการ ปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการ ส่งมอบบริการแก่ ประชาชน โดยใช้หลักของการให้บริการที่ ตรงเวลา ควรมาปฏิบัติ งานตามวัน เวลา ของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ และไม่ใช้เวลา ราชการไปทำกิจส่วนตัว ควรให้บริการแก่ประชาชน โดยยึดหลัก ของการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์และตรงเวลาเป็นสำคัญ ควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักของการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน ควรปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จได้ตามแผนการดำเนินงานที่หน่วยงานได้ กำหนดเอาไว้ ควรแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการทราบทุกครั้ง 3) ด้านการให้บริการ

อย่างเพียงพอ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่น ในการส่งมอบบริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอครบทุกด้าน ควรให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องเดียวกันจำนวนหลายคนในคราวเดียวกันได้อย่างเหมาะสม ควรมีการจัดเตรียมให้เกิดความพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน เช่น จัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการเข้ารับบริการอย่างชัดเจน เตรียมคำร้องแบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ และมีตัวอย่างการกรอกคำร้อง ควรจัดเตรียมที่นั่งสำหรับนั่งคอยที่เพียงพอและมีความสะอาด เพื่อไว้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ควรจัดบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของทางราชการให้แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ป้าย บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ เอกสาร แผ่นพับ ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและติดต่อขอรับบริการหลายช่องทาง เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชน ได้อย่างต่อเนื่อง ควรรักษามาตรฐานการมาปฏิบัติงานราชการตามวัน เวลาของทางราชการอย่างสม่ำเสมอ ควรปฏิบัติงานอื่นตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา นอกเหนือจากงานในหน้าที่ได้ ควรให้บริการแก่ประชาชนต่อเนื่องในช่วงเวลาพักเที่ยงได้ หากการให้บริการครวญนั้นยังไม่แล้วเสร็จ ควรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจทุกครั้งแม้จะเป็นช่วงนอกเวลาราชการก็ตาม โดยยึดประโยชน์ของประชาชนและทางราชการ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีนโยบายและการวางแผนการปฏิบัติงานให้กับพนักงานส่วนท้องถิ่นในการส่งมอบบริการแก่ประชาชน โดยใช้หลักของการให้บริการเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงทรัพยากร ที่มีอย่างจำกัด ควรมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ ควรศึกษาหาความรู้ ฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ควรมีการกำหนดมาตรฐาน หรือ เป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ควรพัฒนาความรู้ ความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรและเวลาเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักที่มีของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน

แต่ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทราเกิดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ อันจะเป็นการเพิ่มเรื่องของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรจะมีการสร้างเครื่องมือหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะนำมาพัฒนาและสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในสายอาชีพของพนักงานเทศบาลในภาพรวมได้ทั่วประเทศ

1.2 จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เพื่อให้พนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทราสามารถให้บริการที่มีลักษณะมีจำนวนของการให้บริการ และสถานที่บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ทันสมัย นอกจากเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีต่อหน่วยงานด้วย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรจะออกแบบการจัดการองค์กรเทศบาลในภาพรวมทั้งประเทศให้มีลักษณะของการให้บริการ จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม นอกจากเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแล้วยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีต่อหน่วยงานด้วย

1.3 จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล แต่ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ มีค่าความสัมพันธ์ต่ำที่สุด ดังนั้น เทศบาลควรพัฒนาสมรรถนะหลักในแต่ละด้านของพนักงานเทศบาลให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ สร้างแรงจูงใจแก่พนักงานเทศบาล ให้สนใจใฝ่ศึกษาหาความรู้ในอันที่จะสั่งสมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

1.4 จากข้อค้นพบพบว่า สมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ดังนั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรให้ความสนใจและความสำคัญต่อสมรรถนะหลักของพนักงานเทศบาลในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม เพราะปัจจัยข้างต้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในภาพรวม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดฉะเชิงเทรา

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเทศบาล ซึ่งจะได้นำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานของเทศบาลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ฉัตรชัย ไชยทา. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พันตำรวจตรีชัยยุทธ ฉายแสง, วรณวีร์ บุญคุ้ม. (2553). “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2556). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล. [ออนไลน์]. จาก <http://competency.rmutp.ac.th/>

รัชฎา ภู นาน. (2550). “สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน”. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วันเพ็ญ นิลนารถ. (2553). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. [ออนไลน์]. จาก <http://mpa.krirk.ac.th/>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา.

_____. (2553). คู่มือสมรรถนะหลัก Core Competency. ประชุมช่าง. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2556). ทะเบียนประวัติพนักงานส่วนท้องถิ่น. ระบบคอมพิวเตอร์.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). “แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง”. Chulalongkon Review.

Herbert A. Simon. (1960). Administrative Behavior. New York : The Macmillan Company.

Millet, John D. (1954). Management in the Public Service. New York : McGraw-Hill. 397-400

Yamane, Taro. (1967). Statistics : An introductory analysis. New York : Harper and Row.