

# สมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

ศุพัชรา ล่ำลี<sup>1</sup>

ดร.สุรวี สุนาลัย<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ศึกษาจากประชากรที่เป็นบุคลากรในเทศบาลตำบลท่าสายลวดทั้งหมด จำนวน 139 คน เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96 กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงานในเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1-10 ปี และตำแหน่งงานอัตราจ้าง ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม การบริการเป็นเลิศ และความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ตามลำดับ ส่วนระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสม่ำเสมอ ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของเพศ อายุ และอายุงาน ไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมรรถนะโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยการทำงานเป็นทีมของบุคลากร มีความสัมพันธ์สูงที่สุด

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

## 1. บทนำ

ปัจจัยการบริหารที่สำคัญต่อการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าขององค์การประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการจัดการ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้ระบบบริหารด้านอื่น ๆ ดำเนินไปได้ ตามเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์สามารถพัฒนาได้ เพิ่มคุณค่าในตัวเองได้ สามารถนำ กลับมาใช้ได้อยู่เสมอ ยิ่งใช้มากเท่าไรยิ่งทำให้มีทักษะและประสบการณ์มากขึ้นเท่านั้น ทรัพยากรมนุษย์จึง เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ แต่ทว่าทรัพยากรมนุษย์ส่วนมีความหลากหลาย มีความรู้สึกรักใคร่ที่ซับซ้อน มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ฉะนั้นเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนา สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และสามารถ ปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ต่อการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (พิสมัย ชัยมหา, 2558)

สมรรถนะจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ข้าราชการพลเรือนพึงมีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็น การหล่อหลอมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ ดี การเข้าใจองค์กรและระบบงาน การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553 : 6) เพื่อให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ รวมทั้งข้าราชการและบุคคลของภาครัฐเองสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

เทศบาลตำบลท่าสายลวดตั้งอยู่ในท้องที่ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เป็น รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทย มีพื้นที่รับผิดชอบที่สำคัญของอำเภอแม่สอด ตัวอย่างเช่น ท่าอากาศยานแม่สอด สะพานมิตรภาพไทย – พม่า จะเห็นได้ว่าเทศบาลตำบลท่าสายลวดมี ภารกิจในการบริหารงานหลากหลาย จึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่ เหมาะสมในการปฏิบัติงานให้บรรลุพันธกิจ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ระบบราชการไทยประสบปัญหาใหญ่หลายๆ ประการ โดยหนึ่งนั้น คือ ปัญหาด้านของการบริหารทรัพยากร มนุษย์ เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถสร้างคุณธรรม ความรู้ ความเข้าใจ ให้แก่ข้าราชการ ไทยในปัจจุบัน และในด้านการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ (ศรีฉน์พัชร ใฝ่พูล, 2559 : 3) จาก ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังมีการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน ยังไม่ตรงตามความต้องการของหน่วยงานส่งผลให้บุคลากรขาด ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ ที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงาน รวมถึงค่านิยม ทศนคติบุคลิกภาพ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร การวิจัยในครั้งนี้จึงต้องการทราบถึงระดับสมรรถนะที่บุคลากรมีอยู่ และต้องการทราบว่าสมรรถนะที่มีอยู่ นั้นส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเทศบาลอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการ พัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมสมรรถนะหลักให้กับเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ ของเทศบาล

## 2. วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

## 3. สมมติฐานงานวิจัย

1. บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

## 4. ขอบเขตงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างทั่วไปเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก จำนวนทั้งสิ้น 139 คน ณ วันที่ 30 กันยายน 2560

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ประกอบด้วย

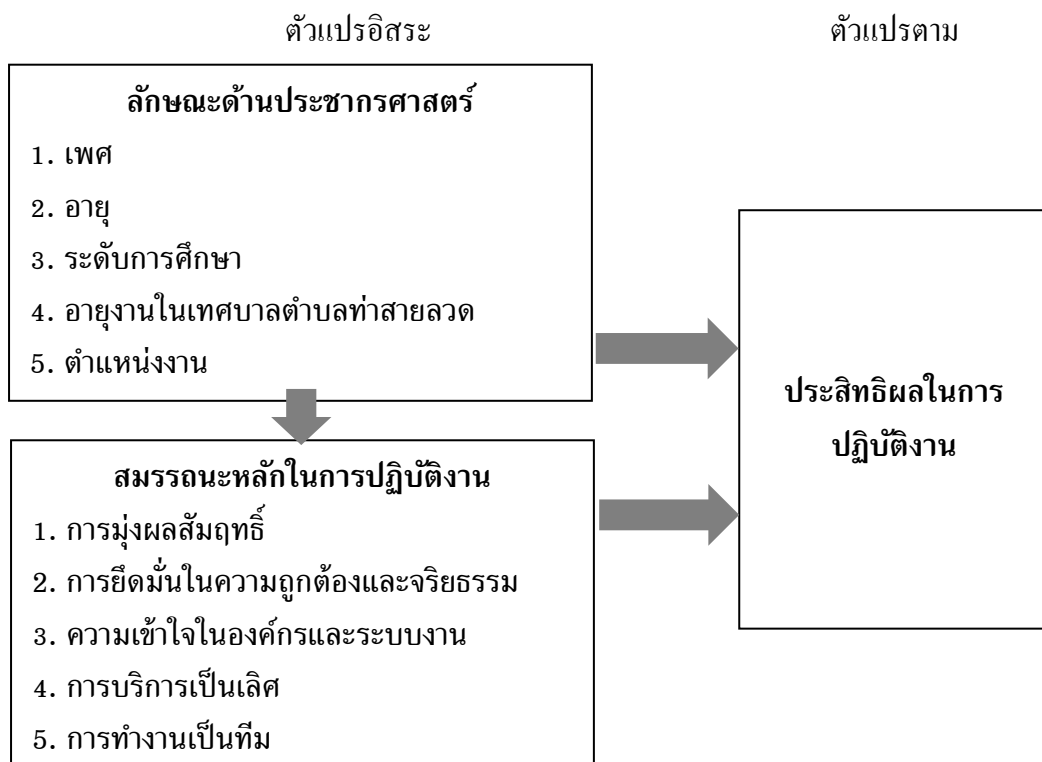
- 2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation)
- 2.2 การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (Integrity)
- 2.3 ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน (Expertise)
- 2.4 การบริการเป็นเลิศ (Service mind)
- 2.5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลท่าสาย
2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในเทศบาลตำบลท่าสาย ลวดให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากขึ้น

## 6. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 7. วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร คัดแปลงจากงานวิจัยของ ศรีฉวีพัชร ใฝ่พูล (2559) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้มาตรวัดของลิเคิต (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นการพัฒนาขึ้นมาใหม่ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยใช้มาตรวัดของลิเคิท์ (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สม่่าเสมอ ค่อนข้างสม่่าเสมอ บางครั้ง ค่อนข้างน้อย ไม่มี

จากนั้น นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น โดยการคำนวณค่า สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.96

## 8. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงานในเทศบาลตำบลท่าสายลวด 1-10 ปี และตำแหน่งงานอัตราจ้าง

ตารางที่ 1.1 ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) และสมรรถนะการปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด ตามระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

(N = 139)

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลท่าสายลวด	ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน			ลำดับ
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.94	0.61	สูง	2
2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	4.18	0.67	สูง	1
3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	3.81	0.65	สูง	5
4. การบริการเป็นเลิศ	3.92	0.68	สูง	4
5. การทำงานเป็นทีม	3.94	0.66	สูง	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.65</b>	สูง	

จากตารางที่ 1.1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\mu = 3.95$  และ  $\sigma = 0.65$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ( $\mu = 4.18$  และ  $\sigma = 0.67$ ) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\mu = 3.94$  และ  $\sigma = 0.61$ ) การทำงานเป็นทีม ( $\mu = 3.94$  และ  $\sigma = 0.66$ ) การบริการเป็นเลิศ ( $\mu = 3.92$  และ  $\sigma = 0.68$ ) และความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ( $\mu = 3.81$  และ  $\sigma = 0.65$ )

ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าสายลวด พบว่า บุคลากรมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสม่่าเสมอ ( $\mu = 3.84$  และ  $\sigma = 0.68$ ) และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผลงานสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ( $\mu = 4.11$  และ  $\sigma = 0.81$ ) ผลงานไม่มีข้อผิดพลาดที่ส่งผลกระทบต่องานส่วนอื่นๆ ( $\mu = 3.96$  และ  $\sigma = 0.81$ ) ผลงานมีส่วนทำให้เทศบาลมีความก้าวหน้าและพัฒนาอยู่เสมอ ( $\mu = 3.86$  และ  $\sigma = 0.82$ ) ผลงานมีส่วนทำให้วิสัยทัศน์ของเทศบาลบรรลุความสำเร็จ ( $\mu = 3.82$  และ  $\sigma = 0.78$ ) ผลงานมีส่วนทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในเทศบาล ( $\mu = 3.75$  และ  $\sigma = 0.78$ ) ผลงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ( $\mu = 3.67$  และ  $\sigma = 0.82$ ) และผลงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ/ประชาชน ( $\mu = 3.58$  และ  $\sigma = 0.80$ )

ตารางที่ 1.2 สรุปผลสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร				
	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	การบริการเป็นเลิศ	การทำงานเป็นทีม
เพศ	-	-	แตกต่าง (0.02*)	แตกต่าง (0.04*)	-
อายุ	-	-	-	-	-
การศึกษา	แตกต่าง (0.00*)	แตกต่าง (0.04*)	แตกต่าง (0.00*)	แตกต่าง (0.00*)	แตกต่าง (0.00*)
ตำแหน่งงาน	แตกต่าง (0.00*)	-	แตกต่าง (0.00*)	-	แตกต่าง (0.00*)
อายุงาน	-	-	-	-	แตกต่าง (0.04*)

หมายเหตุ. – หมายถึง ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 1.3 สรุปผลสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
เพศ	-
อายุ	-
ระดับการศึกษา	แตกต่าง (0.00*)
ตำแหน่งงาน	แตกต่าง (0.00*)
อายุงาน	-

หมายเหตุ. - หมายถึง ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล		
	$\rho$	Sig.	แปลผล
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.60*	0.00	ปานกลาง
2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	0.53*	0.00	ปานกลาง
3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	0.61*	0.00	ปานกลาง
4. การบริการเป็นเลิศ	0.58*	0.00	ปานกลาง
5. การทำงานเป็นทีม	0.63*	0.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>0.69*</b>	<b>0.00</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1.3 แสดงสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\rho$ ) เท่ากับ 0.69 โดยการทำงานเป็นที่มของบุคลากรมีความสัมพันธ์สูงสุด ( $\rho = 0.63$ ) รองลงมา คือ ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ( $\rho = 0.61$ ) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ( $\rho = 0.60$ ) การบริการเป็นเลิศ ( $\rho = 0.58$ ) และการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ( $\rho = 0.53$ ) ตามลำดับ

## 9. อภิปรายผล

เพศของบุคลากรในเทศบาลตำบลท่าสายลวดมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2 ด้าน โดยบุคลากรเพศหญิง มีระดับสมรรถนะด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน และด้านการบริการเป็นเลิศสูงกว่าเพศชาย ในเรื่องของความเข้าใจในองค์กร อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความละเอียดรอบคอบ เรียนรู้งานได้เร็วกว่าเพศชาย ในส่วนของการบริการประชาชน เพศชายทำงานได้บริการไม่ละเอียดเท่าเพศหญิง เพศหญิงมีการลงรายละเอียด การใส่ใจกว่า เนื่องด้วยในเทศบาลตำบลท่าสายลวดมีบุคลากรที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีอายุมากกว่าปฏิบัติงานมานานจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูง ส่วนบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าอาจจะด้อยประสบการณ์กว่า แต่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่า จึงส่งผลให้มีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารวย ดีเลิศ (2549) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ระดับการศึกษาของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยสมรรถนะทุกด้าน พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะการปฏิบัติงาน สูงกว่าระดับ ปวส./อนุปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ในทุกด้าน อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่ระดับการศึกษาที่สูงกว่าย่อมมีความรู้ความเข้าใจในงานทั้งด้านงานบริหาร และด้านปฏิบัติงานที่มากกว่าอยู่แล้ว จึงทำให้มีสมรรถนะที่สูงกว่า อาจเกิดจากการได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรม หรือการสัมมนามากกว่า จึงส่งผลให้สมรรถนะในทุกๆ ด้านสูงกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ

ตำแหน่งงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรตำแหน่งข้าราชการ หน้าที่การทำงานแตกต่างกันด้วย ในส่วนของการแบ่งหน้าที่การทำงาน ข้าราชการจะได้ทำงานในส่วนที่สำคัญต่อองค์กรมากกว่าตำแหน่งอัตราจ้าง จึงส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติงานของตำแหน่งข้าราชการสูงกว่า และในอีกส่วนหนึ่งอาจมาจากการบรรจุเข้ารับราชการ ผู้ที่จะเป็นข้าราชการ ได้ต้องผ่านการสอบข้าราชการ จึงทำให้ผู้ที่เป็นข้าราชการมีความรู้ในด้านต่างๆ ขององค์กรบ้างแล้ว จึงส่งผลอย่างยิ่งต่อระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในเทศบาลตำบลท่าสายลวด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการ เป็นกลุ่มที่มีสถานะเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นโดยตรง ส่วนอัตราจ้าง เป็น



กลุ่มที่เป็นลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ เป็นกลุ่มที่มีสัญญาจ้าง 4 ปี หรือสัญญาจ้าง 1 ปี จากประเด็นดังกล่าวจึงทำให้ความมั่งคั่งในการทำงานของตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน เกิดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่างกัน จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรในกลุ่มข้าราชการมีสมรรถนะการปฏิบัติงานที่สูงกว่ากลุ่มอัตราจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิชา สารจันทร์ และ ยุภาพร ยุภาส (2560) ที่กล่าวว่า แต่ละตำแหน่งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ความเป็นผู้นำ แตกต่างกัน ทำให้สมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อีกทั้งระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน ความรู้ที่สั่งสมส่งผลให้บุคลากรที่มีตำแหน่งสูงกว่ามีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานที่สูงกว่า

อายุงานในเทศบาลตำบลท่าสายลวดของบุคลากรแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการเป็นทีม โดยบุคลากรที่มีอายุการทำงานในเทศบาลท่าสายลวด 11 ปีขึ้นไป มีระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานในเทศบาลท่าสายลวด 1-10 ปี อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีอายุงานที่มากกว่าย่อมมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า สามารถทำงานร่วมกับฝ่ายอื่นๆ ในเทศบาลได้เป็นอย่างดี เพราะทำงานในเทศบาลตำบลท่าสายลวดมาเป็นเวลานานกว่า จึงทำการทำงานร่วมกันเป็นทีมของบุคลากรที่ทำงานมานานกว่ามีสมรรถนะการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรที่มีอายุงานในเทศบาลตำบลท่าสายลวดน้อยกว่า

สำหรับประสิทธิผลการปฏิบัติงานนั้น ระดับการศึกษาของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้งานมากกว่า และเรียนรู้งานได้ดีกว่าจึงส่งผลต่อให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตำแหน่งงาน ของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ บุคลากรที่เป็นข้าราชการย่อมมีตำแหน่งที่สูงกว่า และมีประสบการณ์ในการทำงานที่มากกว่า สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดีกว่าตำแหน่งอัตราจ้าง จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล ศรีกตัญญู (2551) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ในส่วนของ เพศ อายุ อายุงานในเทศบาลตำบลท่าสายลวด ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผล อาจเป็นเพราะ ไม่ว่าเพศชาย หรือเพศหญิง ที่มีอายุต่างกันเพียงใด ก็มีความทุ่มเทให้แก่การทำงานเท่าเทียมกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แสดงออกมาไม่ต่างกัน

การที่ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม มีระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ อาจจะเป็นเพราะว่า เทศบาลกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ท้องถิ่นน่าอยู่ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล บริการเป็นเลิศ” ที่ให้ความสำคัญต่อจริยธรรม ดังนั้นบุคลากรจึงรับรู้และเข้าใจถึงการมีจริยธรรม ขณะเดียวกันตัวเทศบาลเองมีระบบและแนวปฏิบัติต่างๆ ที่จะทำให้วิสัยทัศน์ได้ผล ในส่วนของสมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ที่บุคลากรมีระดับที่สูง เกิดจากเทศบาลมีการทำการประเมินสมรรถนะของบุคลากรปีละ 2 ครั้ง และเกณฑ์ในการให้คะแนนจะเน้นในส่วนของการผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสัดส่วนที่มากกว่าทุกด้านของสมรรถนะตามที่ ก.พ ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีผลต่อการขึ้นเงินเดือน หรือเลื่อนขั้น จึงทำให้สมรรถนะในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์สูงด้วยเช่นกัน

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีมีความสัมพันธ์สูงสุดที่สุด คือ การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยหลักของการทำงานด้วยเช่นกัน เพราะ จะส่งผลทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ เทศบาลตำบลท่าสายลวดได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น จัดการแข่งขันกีฬาประจำปี จัดกิจกรรมสงกรานต์ทุกๆปี เพื่อให้บุคลากรได้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน จึงส่งผลต่อประสิทธิผลของงาน

## 10. ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากความเข้าใจในองค์กรและระบบงานเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แต่ยังพบว่าบุคลากรมีสมรรถนะด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงานน้อยกว่าด้านอื่นๆ ควรส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจ ด้านระบบงานภายในให้มากขึ้น เช่น มีการจัดอบรมงานในส่วนต่างๆ ให้เข้าใจระบบการทำงานของเทศบาลในภาพรวม และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่างๆ และอาจจะมอบหมายงานในลักษณะของการทำงานข้ามสายงาน เช่น mission based project เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้การทำงานแบบองค์รวม

2. ระดับการศึกษาที่สูงกว่ามีสมรรถนะสูงกว่าในทุกด้าน จำเป็นที่ต้องจัดการอบรมหรือการพัฒนาให้กับกลุ่มการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อาจให้ทุนการศึกษาเพื่อไปศึกษาต่อ หรือให้โอกาสเข้าอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถในส่วนงานราชการมากขึ้น

3. ควรให้ผู้มีประสบการณ์ถ่ายทอดความรู้ หรือทักษะในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานอัตราจ้าง ได้รับความรู้เพื่อนำไปพัฒนาทักษะในการทำงานให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ควรนำการประเมินสมรรถนะในแต่ละด้านให้แก่บุคลากรได้รับทราบ เพื่อประเมินตนเองในการปรับปรุง แก้ไข ในสมรรถนะที่ตนเองต่ำ และพัฒนาในสมรรถนะที่สูงอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลเพียงแค่ 139 คน หากการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะเก็บข้อมูลของเทศบาลหลายๆแห่ง แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้ผลงานวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาปรับปรุงองค์กร

3. ศึกษาความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ เช่น ความสำเร็จของผลงาน ความทันเวลา ความถูกต้องของงาน ความคิดเห็นของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- ปณิชา สารจันทร์ และ ยุภาพร ยุภาศ. (2560). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์. ปรินูญานิพนธ์ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิสมัย ชัยมหา. (2558). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ภาค 1. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีพันธ์พัชร ใฝ่พล. (2559). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ ปรินูญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานส่วนท้องถิ่น. (2557). ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. ราชกิจจานุเบกษา.
- อารวย ดีเลิศ. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วิทยานิพนธ์ ปรินูญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.