

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร” และผลของการวิจัยมีสาระสำคัญลำดับขั้นตอนของการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.72 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 และมารับบริการจากหน่วยงานกองคลัง (กค.) จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17 ตามลำดับ

2. ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.70-4.03 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศ ($\bar{X} = 4.03$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.70$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบ คือ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านหน่วยงานที่มาใช้บริการ/ติดต่อ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องศรี พรหมสอน (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาที่ดิน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์และจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภา พวงมะลิ (2556, หน้า 72) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระศักดิ์ หมั่นจิต (2557, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน

ที่ผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับที่น่าพอใจในทุก ๆ ด้าน เช่น ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา รวมทั้งมีความรับผิดชอบในงาน ตั้งใจ และพากเพียรพยายามทำงานในหน้าที่และในส่วนของตนให้ดีที่สุดตามที่ได้รับมอบหมาย มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ รวมทั้งยังปรับปรุงงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมอ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้อง

โปร่งใส เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย จริยธรรม และระเบียบวินัยที่หน่วยงาน และองค์กรกำหนดไว้ มีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบยึดมั่นใน หลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน มีความแน่วแน่ในหลักการ คุณธรรม และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ข้าราชการ องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสกลนครสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และยังเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการ ทำงานและมาตรฐานในงานขององค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร รวมทั้งกฎระเบียบ ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ และนำความเข้าใจนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อบริการประชาชน หรือรายงานผล ในหน้าที่ได้ถูกต้อง และยังสามารถเชื่อมโยงเทคโนโลยี ระบบ กระบวนการทำงานขององค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสกลนครกับหน่วยงานอื่น ที่ติดต่อด้วยอย่างถูกต้อง รวมถึงนำความเข้าใจนี้มาใช้เพื่อให้งานระหว่างกันเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันสูงสุด ด้านการบริการเป็นเลิศ ข้าราชการองค์กร บริหารส่วนจังหวัดสกลนครให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ ติดต่อบริการ ตอบข้อซักถาม รายงานความคืบหน้าและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาใช้ บริการ เมื่อมีคำถามหรือข้อสงสัย และยังประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว คอยดูแลให้ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปัดถวาระ ตลอดจนได้เสียสละเวลา เพื่อช่วย แก้ปัญหาให้แก่ผู้มาใช้บริการให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลัง บริการอยู่ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้มาใช้บริการ ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้มาใช้บริการไว้วางใจ เพื่อตอบสนองของความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้มาใช้บริการ ด้านการทำงาน เป็นทีม ข้าราชการองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร มีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ มีความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมเพื่อให้ทีมบรรลุ เป้าหมายร่วมกันได้อย่างดีที่สุดใน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี รู้บทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมและทำงานในส่วนของตนได้อย่างไม่ ขาดตกบกพร่อง แบ่งปันข้อมูลที่ประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน แสดงน้ำใจ รับอาสาช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็นโดยไม่ต้องร้องขอให้กำลังในเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจและ รักสามัคคีภาพที่ดีระหว่างกันเพื่อให้การปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและเป็นประโยชน์

ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครโดยรวม ตลอดจนส่งเสริมความสามัคคีในทีม โดยปราศจากอคติระหว่างกัน เพื่อมุ่งหวังให้ทีมประสบความสำเร็จ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหน่วยงานที่มาใช้บริการ/ติดต่อ พบว่า การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อำนาจ ศรีอินทร์เกื้อ (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปฏิบัติตามสมรรถนะ หลักของข้าราชการสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดในพื้นที่ภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการปฏิบัติตามแนวทางสมรรถนะหลักแตกต่างกัน โดยข้าราชการเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีการ ปฏิบัติตามแนวทางสมรรถนะหลักอยู่ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จิตติสานต์ วุฒิเวช (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานคุมประพฤติที่มีอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานต่างกัน เห็นว่าพนักงานคุมประพฤติมีสมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติราชการเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ ทังสุภุตี (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา สมรรถนะหลักของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญ์วรา ผลเจริญ (2559, หน้า 71) ได้ทำการศึกษา สมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 1 พบว่า สมรรถนะหลักของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพิสิธ ญาณกิตติคุณ (2559, หน้า 94) ได้ทำการศึกษา การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของ ข้าราชการกรมเจ้าท่า พบว่า ผู้บริหารกรมเจ้าท่า ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยภาพรวมและรายด้าน
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปได้ว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงาน
ที่มาใช้บริการ/ติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เนื่องจาก
ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้
เพศหญิงและเพศชายยังมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ
เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกันอายุก็เป็น
ปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อย
มักจะมีความคิดเสรีนิยม มากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิด
ที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ รมัดระวังเนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่า
ทั้งนี้ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่อาจจะมองว่าเรื่องของประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะ
หลักมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร
โดยมุ่งหวังให้ข้าราชการมีศักยภาพเหมาะสมสำหรับรองรับภารกิจและการเปลี่ยนแปลง
ทั้งภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ตลอดจนเป็นองค์ประกอบ
ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครและตอบสนองความต้องการ
ของประชาชน โดยผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มองว่าการ
ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรมเป็นสิ่งพื้นฐานซึ่งข้าราชการทุกคนควรจะต้องมีอยู่ตั้งแต่
ก่อนที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการ อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ การศึกษาการอบรม หรือการอยู่
ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ที่มีส่วนในการหล่อหลอมให้เกิดความรู้สึกยึดมั่นในความถูกต้องและ
มีจริยธรรม เช่น ไม่นำอุปกรณ์ของทางราชการไปใช้ในเรื่องส่วนตัว หรือใช้กระดาษของ
ราชการไปทำรายงานส่งอาจารย์ เป็นต้น ซึ่งผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา
ตรี อาจจะเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ซึ่งการศึกษาก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม
ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับ
สารที่ดี จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาชีพและรายได้ ที่บอกถึงสถานะทางสังคม
ก็มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม
ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา
อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันอาจมีความคิดเห็นว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สกลนครมีความตั้งใจในการทำงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย มีความละเอียดรอบคอบเอาใจ

ใส่ ตรวจสอบตราความถูกต้องของงาน เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ และประพฤติปฏิบัติตนกับผู้อื่นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกับ โดยไม่เลือกปฏิบัติกับผู้อื่น มีความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผลรวมทั้งให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี คอยดูแลให้ผู้มาใช้บริการได้รับความพึงพอใจ นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและยังเอื้อเพื่อเอื้อแก่ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้นแล้วจึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจในองค์กรและระบบงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยมองว่าความเข้าใจเทคโนโลยี ระบบ หรือกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร โดยรู้ถึงสายการบังคับบัญชา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องนั้นเป็นสิ่งสำคัญ การสั่งสมประสบการณ์และข้อมูลที่ผ่านมาเป็นปัจจัยที่จะนำมาสู่ความเข้าใจในกระแสภายนอกกับผลกระทบต่อระบบหรือกระบวนการทำงาน กระแสภายนอก เช่น นโยบายการเมืองและการปกครองในภาพรวม ทิศทางของรัฐบาล เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น การเข้าใจกระแสภายนอกอย่างถูกต้อง จะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการเตรียมรับมือหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบ กระบวนการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด และผู้มาใช้บริการหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักที่แตกต่างกันไป ส่วนใหญ่มองว่าการที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครมีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครเป็นสิ่งสำคัญและเป็นเรื่องพื้นฐานที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครทุกคนต้องมีอยู่ก่อนตั้งแต่ก่อนที่จะเข้ามาเป็นข้าราชการ บางคนอาจมองว่าเรื่องความเข้าใจเทคโนโลยี และความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างระบบ กระบวนการทำงานของส่วนราชการที่สังกัดอยู่กับส่วนราชการอื่น ๆ เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมากกว่าทำความเข้าใจได้ยากกว่า จึงเป็นสมรรถนะที่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครจะต้องเรียนรู้ด้วยช่วงเวลาที่ยากกว่ากว่าที่จะได้รู้หรือกว่าที่จะเข้าใจถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว บางหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ผู้มาใช้บริการโดยส่วน

ใหญ่อาจจะมองว่าการให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการในการดำเนินการเรื่องหรือขั้นตอนของงาน การติดต่อสื่อสาร ตอบข้อซักถาม แจ่มความคืบหน้ารวมทั้งการประสานงานภายในหน่วยงานหรือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว เป็นสิ่งที่สำคัญ นอกจากนี้การมีความเต็มใจที่จะให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญมากซึ่งสามารถแสดงให้ปรากฏได้ในกิริยา วาจา ท่าที ความกระตือรือร้น ความพยายามที่จะทำความเข้าใจกับผู้มาใช้บริการ สีหน้า และภาษากายที่แสดงออกด้วย ดังนั้นข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครจึงมีความสำคัญที่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจได้รับการช่วยเหลือ และยังจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติ ตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ควรที่จะจัดอบรม ปลูกสร้างจิตสำนึก ให้ความรู้ความเข้าใจในหลักธรรมาภิบาล และสร้างความตระหนักในการยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ มีการอบรมทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายอยู่เสมอ และผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญสนับสนุนและเป็นแบบอย่างให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติ ตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ควรเพิ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบให้มากขึ้น จัดให้มีการสอนงานจากบุคลากรผู้มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละระบบให้แก่บุคลากรที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบนั้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการสับเปลี่ยนหน้าที่ให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครพยายามศึกษาพัฒนาตนเองให้ทันกับยุคเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผู้บริหารท้องถิ่นเองควรสนับสนุนการอบรมให้มากขึ้น สนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น ทั้งด้านการศึกษาอบรม วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจำเป็นต่อการใช้งาน และควรสร้างจิตสำนึกในการให้ความสนใจและใส่ใจ รวมทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการประชาชน

1.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติ ตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ ด้านการทำงานเป็นทีม ควรจัดการฝึกอบรมส่งเสริม ให้ข้าราชการ มีจิตสำนึกรักและห่วงหาของค์การ มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม จัดให้มีการ ประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างคนในทีมให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ควรกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ให้ชัดเจนที่ผลงานมากกว่าการกระทำ เพื่อให้ข้าราชการองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสกลนครได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นช่วยกันแก้ไขปัญหา สร้างสัมพันธภาพและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทุกคนมีความสุขในการทำงาน

1.4 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติ ตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ โดยการบริการประชาชนและบริหารงานอย่างเสมอภาค ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะกลุ่ม เพศชาย กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มอาชีพค้าขายและพนักงาน บริษัท โดยเฉพาะหน่วยงานกองคลังและสำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตามลำดับ

1.5 จากผลการวิจัย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ควรมีคู่มือ หรือ แผนผังขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้เข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการให้บริการแบบ One stop Service เพื่อความสะดวกในการให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามสมรรถนะหลัก ของข้าราชการหน่วยงานอื่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อพัฒนาและปรับปรุง ให้การปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานต่อไป เช่น ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน เป็นต้น

2.2 มีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลัก ของข้าราชการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความ แตกต่าง และนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการได้ต่อไปในอนาคต

2.3 มีการศึกษาข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติตาม สมรรถนะหลักของข้าราชการในเชิงคุณภาพ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพต่อไป