

สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร DESIRABLE COMPETENCIES OF THE DISTRICT DIRECTORS IN BANGKOK

บังอร เบ็ญจาธิกุล*
Bangon Benchathikun

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 – 60 ปี ที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมอยู่ที่ จำนวน 400 คน โดยวิธีการจับฉลากรายชื่อเขต 4 แห่ง ได้ชื่อ เขตหนองจอก เขตบางแค เขตดอนเมือง และเขตพระนคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า คือ กำหนดให้แต่ละเขตมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คนเท่ากัน จาก 4 เขต รวมกลุ่มตัวอย่างสิ้นจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ศึกษาสมรรถนะใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะอื่นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น สมรรถนะแต่ละด้านในภาพรวม สมรรถนะหลัก (Core Competency) ในแต่ละด้าน และสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในแต่ละด้าน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ : ผู้อำนวยการเขตกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้ ; ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ : ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่เห็นว่า มีใน อันดับแรก ได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน)

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะ : ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ และการบริหารเวลา

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ : ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก คือ มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ; ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ที่มีมากอันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์

* Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร

- 1) ควรมีการฝึกอบรมให้บุคลากรใหม่ทุกคนมีความรู้เฉพาะตำแหน่ง ก่อนที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่หรือบรรจุแต่งตั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บุคลากรทุกฝ่าย โดยจัดการอบรมอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- 3) ควรมีการอบรมเพิ่มทักษะทั้งทางด้านการงานและจิตใจควบคู่กันไป เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน
- 4) ควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรมให้มากขึ้น และให้ตรงกับหลักสูตรและตำแหน่ง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กร
- 5) ควรกำหนดให้บุคลากรต้องหมั่นพัฒนา เพิ่มศักยภาพของตนเอง โดยการเข้ารับการฝึกอบรม ตลอดจนหาความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อยู่เสมอ
- 6) ควรจัดทำคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานบุคลากรทุกฝ่าย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 7) ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 8) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มหรือรวมกลุ่มในสายงานเพื่อช่วยเหลือแก้ไข และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร

คำสำคัญ : สมรรถนะที่พึงประสงค์

ABSTRACT

Research titled “desirable competencies of the district directors in Bangkok with the quantitative research. The sample used in this study was the population aged 18-60 years who had contacts at the district offices in Bangkok. The sample using with the formula Taro Yamane, who were right at 400 by way of a raffle list the four districts named Nong Chok, Donmuang, Bang Khae, and Pranakorn. The sampling quotas were assigned to each zone of 100 people from four districts as well as the total sample of 400. The questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were percentage, average, and standard deviation.

To study competency performance in three areas : knowledge, skills and other attributes. There are the overall performance of each core competency on each side and function competency in each major.

The findings were that :

Core Competency by knowledge side : Core Competency knowledge as a whole at a high level. The first three were very knowledgeable of the administration. Function Competency by knowledge side; overall, all at a high level. The first was knowledgeable of plan. Core Competency by skill side ; the overall level seen in the first three skills in problem solving, and time management skills Function Competency by skill side in the overall all at a high level. The first three were very critical thinking skills.

Core Competency by other attributes ; the overall level, all at a high level. The first was a very ethical.

Function Competency by other attributes ; the overall level all at a high level. The first three were very honest.

Improving the performance of the District Directors in Bangkok as the following guidelines :

1) There should be training for all new staff with specialized knowledge position, prior to their appointment duties or to prepare for the operation.

2) Should be provided training in various courses to enhance operational personnel parties by training regularly at least 2 times a year to improve the situation to change over time.

3) There should be more training for both the skill and the mind together, to build the morale of the subordinates to perform work.

4) Encourage all personnel to be trained to be more and to direct the course and position, to be used in operations and corporate development.

5) Should the personnel need to keep developing enhance by the trainees as well as knowledge of the relevant resources are always different.

6) Prepare manuals / documentation of all operational personnel with the same standard

7) To use information technology to assist in the performance of duties to be able to work more quickly.

8) Should be established group or groups in order to help resolve, and develop the work of the personnel.

Keywords: desirable competency

1. บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ แบ่งการปกครองออกเป็น 50 เขต แต่ละเขตมีผู้ว่าราชการเขตเป็นผู้บริหารสูงสุด กำกับดูแลดำเนินงานตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และมีข้าราชการ พนักงานประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่เป็นเป็นผู้ทำงานประจำวันตามภาระหน้าที่ของสำนักงานเขตแต่ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ จึงต้องการผู้ว่าราชการเขต ที่มีความเป็นผู้นำในการบริหารและสามารถนำบุคลากรในสำนักงานเขตปฏิบัติหน้าที่เพื่อรับใช้ประชาชนในแต่ละเขตให้ได้รับการดูแลอย่างดี และช่วยแก้ปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งพัฒนาพื้นที่เขตให้เกิดความเจริญ ผู้ว่าราชการเขตจึงต้องเป็นผู้บริหารที่มีสมรรถนะสูงและสามารถตอบสนองงานแต่ละด้านของสำนักงานเขตและของกรุงเทพมหานครให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้น ผู้ว่าราชการเขตที่มีความสามารถสูงย่อมต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นโดยมุ่งที่สมรรถนะ (Competency) ที่มีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมของบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง(Key Performance) ภายในองค์กร เป็นเหตุให้องค์กรทั้งหลายทุ่มเทงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรของตนมากขึ้น การพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวองค์กรต่างๆ จึงพยายามขวนขวายที่จะแสวงหากลยุทธ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency Based Human Resource Management) เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารและนักบริหารทรัพยากรบุคคลให้ความสนใจและนิยมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสมรรถนะ (Competency) จะเป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านอื่นๆ ทั้งการบริหารจัดการผู้มีความสามารถสูง การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เป็นต้น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548: 1-7)

สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต ถือเป็นตัวแทนของกรุงเทพมหานครที่กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานครในการทำหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่ของแต่ละเขต โดยมีผู้ว่าราชการเขตเป็นข้าราชการประจำของกรุงเทพมหานครทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุด ผ่านกลไกการบริหารระบบราชการซึ่งถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องมีการปรับตัว เพราะการบริหารเขตพื้นที่ตามระบบราชการที่มีประสิทธิภาพย่อมนำไปสู่การพัฒนาในระดับประเทศ การพัฒนาท้องถิ่น คือ การพัฒนาระบบราชการของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครให้เป็นเลิศ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสมในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน ตามเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไว้ 4 ประการ

(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2548: 3) คือ ประการที่ 1 การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นประการที่ 2 การปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดที่เหมาะสมประการ ที่ 3 การยกระดับความสามารถและมาตรฐานการทำงานของข้าราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่า กับเกณฑ์สากลประการที่ 4 การตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย ด้วย เหตุนี้ จึงต้องมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เช่น กรุงเทพมหานครในการดำเนินการต่างๆได้เพิ่ม มากขึ้นเพื่อให้การบริหารราชการของท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ย ่างแท้จริงดังเช่นสำนักงานเขตทั้ง 50 เขตของกรุงเทพมหานครในปัจจุบันที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มากที่สุด

ดังนั้น สมรรถนะของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ ประชาชน เนื่องจากสำนักงานเขตเป็นหน่วยการปกครองของกรุงเทพมหานครที่มีผู้อำนวยการเขต ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารสูงสุด ย่อมส่งผลกระทบต่อการดูแลประชาชนในพื้นที่แต่ละเขต หาก ผู้อำนวยการเขตมีสมรรถนะที่พึงประสงค์ตามความคิดเห็นของประชาชนแล้ว ย่อมทำให้ประชาชน เกิดความอบอุ่นใจและมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการเขตทั้ง 50 เขตใน กรุงเทพมหานครว่าจะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขตในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่พึง ประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและความ คาดหวังต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่มี ประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาสมรรถนะของผู้อำนวยการเขตให้มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขตในกรุงเทพมหานคร
- 2.2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและความคาดหวังต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของ ผู้อำนวยการเขตในกรุงเทพมหานคร

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขตต่างๆ ใน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชาชนเหล่านี้จะเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้อำนวยการ เขตเนื่องจากการมาติดต่องานทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในภารกิจหน้าที่ของผู้อำนวยการเขตได้ดี โดยกำหนดไว้ที่ จำนวน 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 – 60 ปี ที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานเขต ในกรุงเทพมหานคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมอยู่ที่ จำนวน 400 คน โดยวิธีการจับฉลากรายชื่อเขต 4 แห่ง ได้ชื่อเขตหนองจอก เขตบางแค เขตดอนเมือง และเขตพระนคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ

โควต้า คือ กำหนดให้แต่ละเขตมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คนเท่ากัน จาก 4 เขต รวมกลุ่มตัวอย่าง
สิ้นจำนวน 400 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังสำนักงานเขต
ทั้ง 4 แห่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม เมื่อครบกำหนดได้ไป
เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการหาค่าสถิติเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ทางสถิติ และใช้สถิติเพื่อประเมินข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และ
ค่าต่ำสุด โดยนำมาพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นเกี่ยวกับ ระดับสมรรถนะ ปัญหา อุปสรรค
ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ใน
กรุงเทพมหานคร

4. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 78.40 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อย
ละ 35.30 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.30 สถานภาพสมรสร้อยละ 95.10 อาชีพ
รับราชการ ร้อยละ 59.50 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 79.80

**ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของผู้อำนวยการ
เขต ในกรุงเทพมหานคร**

เป็นการศึกษาสมรรถนะใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ
อื่นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น สมรรถนะแต่ละด้านในภาพรวม สมรรถนะหลัก (Core Competency) ใน
แต่ละด้าน และสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในแต่ละด้าน ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้

ผลการศึกษาในภาพรวมจากความคิดเห็นของประชาชน สรุปได้ว่า ผู้อำนวยการเขต
กรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ ทั้งหมด 7
รายการ สามารถจัดอันดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในด้านความรู้ที่ประชาชนเห็นว่า
ผู้อำนวยการเขตกรุงเทพมหานคร ควรมีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน
(ค่าเฉลี่ย 3.77) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี
สารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชน เห็นว่าสมรรถนะตามสาย
วิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้ ของผู้อำนวยการเขต ในภาพรวมทั้งหมด 10

รายการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งสามารถจัดอันดับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในด้านความรู้ที่ผู้อำนวยการเขต กรุงเทพมหานคร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน(ค่าเฉลี่ย 4.11) ความรู้เกี่ยวกับงบประมาณ(ค่าเฉลี่ย 3.87) และความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พื้นฐาน(ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความเห็นของประชาชน สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ ทั้งหมด 7 รายการ สามารถจัดอันดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในด้านทักษะที่ประชาชนเห็นว่า มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 ได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.68 เท่ากัน) อันดับ 2 คือ ทักษะในการให้คำปรึกษาคำแนะนำ(ค่าเฉลี่ย 3.60) และอันดับ 3. ทักษะในการใช้ภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.58)

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่า สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งหมด 14 รายการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งสามารถจัดอันดับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในด้านทักษะที่ผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 ทักษะด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ และการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.88 เท่ากัน) อันดับ 2 ทักษะในการวางแผนงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และอันดับ 3 และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น(ค่าเฉลี่ย 3.79)

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความเห็นของประชาชน สามารถสรุปได้ว่า ผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ทั้งหมด 9 รายการ สามารถจัดอันดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้อำนวยการเขต ใน กรุงเทพมหานคร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ 1 มีคุณธรรม จริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.07)

อันดับ 2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

และอันดับ 3 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.03)

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชน เห็นว่าสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งหมด 13 รายการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งสามารถจัดอันดับสมรรถนะตาม

สายวิชาชีพ (Function Competency) ในด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ความรับผิดชอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความตั้งใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและความคาดหวังต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชน สรุปได้ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต ใน

กรุงเทพมหานคร

- 1) ควรมีการฝึกอบรมให้บุคลากรใหม่ทุกคนมีความรู้เฉพาะตำแหน่ง ก่อนที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่หรือบรรจุแต่งตั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- 2) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บุคลากรทุกฝ่าย โดยจัดการอบรมอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- 3) ควรมีการอบรมเพิ่มทักษะทั้งทางด้านการงานและจิตใจควบคู่กันไป เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน
- 4) ควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรมให้มากขึ้น และให้ตรงกับหลักสูตรและตำแหน่ง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กร
- 5) ควรกำหนดให้บุคลากรต้องหมั่นพัฒนา เพิ่มศักยภาพของตนเอง โดยการเข้ารับการฝึกอบรม ตลอดจนหาความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อยู่เสมอ
- 6) ควรจัดทำคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานบุคลากรทุกฝ่าย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 7) ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 8) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มหรือรวมกลุ่มในสายงานเพื่อช่วยเหลือแก้ไข และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร

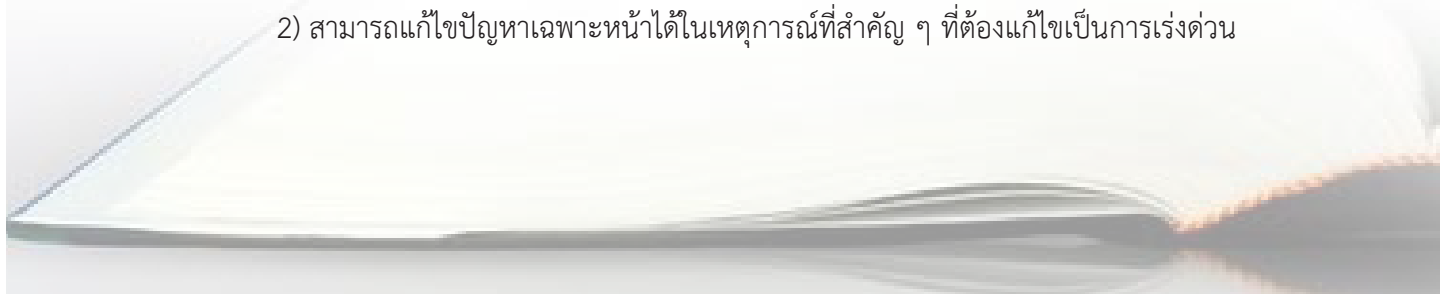
2. ความคาดหวังของประชาชนต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขต

กรุงเทพมหานคร

สามารถแบ่งได้เป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) กับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competency)

- 1) เป็นผู้บริหารที่มีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
- 2) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ ที่ต้องแก้ไขเป็นการเร่งด่วน



สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency)

1) ควรเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอย่างถ่องแท้ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อื่น รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้อย่างดีและมีความสุข

2) ควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการวางแผนงาน มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์สูง และสามารถใช้ความรู้ด้านการวางแผนและด้านงบประมาณมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาเขตพื้นที่ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระดับประเทศ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น

3) ควรมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์การนำนโยบายตั้งแต่ระดับประเทศ กรม จังหวัดท้องถิ่น มาวิเคราะห์และมาปรับกับแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาของท้องถิ่น รวมทั้งนโยบายของผู้บังคับบัญชาให้สมดุล โดยยึดผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก

4) ให้ความสนใจใฝ่รู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ตลอดทั้งเรียนรู้ข่าวสารบ้านเมือง ระเบียบพัสดุ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ถ่องแท้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง สามารถนำความรู้ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานได้

5) ควรเป็นผู้ที่สามารถนำเอาแนวคิดซึ่งผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับมอบหมายไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายได้ และนำเอานโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมได้ เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่ต้องสนใจในความเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และด้านอื่น ๆ โดยสามารถวิเคราะห์ได้ถึงผลของความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อเสนอความเห็นหรือแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงได้

6) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีในเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ ที่ต้องแก้ไขเป็นการเร่งด่วน

7) ควรมีความรู้/ทักษะในหลาย ๆ ด้าน กล้าคิด กล้าแสดงออก นำเสนอและถ่ายทอดการถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี และมีทักษะในการทำงานในสภาวะที่กดดัน

8) เป็นผู้มีความรู้/ทักษะในหลาย ๆ ด้าน กล้าคิด กล้าแสดงออก นำเสนอและถ่ายทอดให้ผู้รับสารเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างดี ตลอดจนเป็นผู้ประสานงานได้อย่างดีเยี่ยมในการที่จะทำให้การบริหารงานของสำนักงานเขตบรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ นอกจากนั้นจะต้องเป็นผู้มีจิตใจเข้มแข็ง อดทน ใช้วิจารณญาณในการดำเนินงาน ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการบริหารงานให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9) เป็นผู้ที่มีสมรรถนะด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง เช่น การสอนงานในระหว่างปฏิบัติงาน (On the job training) ส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในสาขาที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

10) เป็นผู้ที่มีสมรรถนะด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น แนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยมอบหมายงานในลักษณะอนุกรรมการช่วยเหลือเพื่อปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการของสำนักงานเขต

5. การอภิปรายผล

การอภิปรายผล ในครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะ ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น สมรรถนะหลัก (Core Competency) ในแต่ละด้าน และสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้

ผลการศึกษาในภาพรวมจากความคิดเห็นของประชาชน สรุปได้ว่า ผู้อำนวยการเขต กรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) เมื่อพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านความรู้ ทั้งหมด 7 รายการ สามารถจัดอันดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในด้านความรู้ที่ประชาชนเห็นว่า ผู้อำนวยการเขตกรุงเทพมหานคร ควร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของราตรี นันทนาการ (2556) ศึกษาเรื่อง “สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง และศึกษาสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษพบว่า 1) สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง โดยสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่ต้องมีมากที่สุด

2. สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชน เห็นว่าสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านความรู้ ของผู้อำนวยการเขต ในภาพรวมทั้งหมด 10 รายการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งสามารถจัดอันดับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในด้านความรู้ที่ผู้อำนวยการเขต กรุงเทพมหานคร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการวางแผน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความรู้เกี่ยวกับงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 10-11) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะตามสายวิชาชีพไว้ว่า คือ สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) ซึ่งหมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่เหมาะสมให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3. สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความเห็นของประชาชน สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านทักษะ ทั้งหมด 7 รายการ สามารถจัดอันดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในด้านทักษะที่ประชาชนเห็นว่า มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 ได้แก่ ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ

ทักษะในการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.68 เท่ากัน) อันดับ 2 คือ ทักษะในการให้คำปรึกษาคำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และอันดับ 3. ทักษะในการใช้ภาษา (ค่าเฉลี่ย 3.58) ซึ่งผลการวิจัยอันดับที่ 1 สอดคล้องกับแนวคิดของ Zwell (2000) ได้จัดกลุ่มของสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่ม คือสมรรถนะด้านการไต่สวนหลักฐานในหน้าที่งาน สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะด้านการจัดการและสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำแต่ละกลุ่มสมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะย่อยประการหนึ่ง คือ การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) จุดประสงค์ของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ การแก้ปัญหาความขัดแย้งและความไม่เห็นด้วยในทางที่ทุกกลุ่มรู้สึกพึงพอใจและ เห็นพ้องซึ่งกันและกัน และดึงเอาความคิดที่ดีที่สุดจากทุกฝ่ายมาสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ดีและมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาพฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การแสดงความไม่เห็นด้วยในทางที่ไม่โจมตี หรือดูหมิ่นผู้อื่น รู้เวลาที่จะประนีประนอมและเวลาที่ยืนหยัด

4. สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชนเห็นว่า สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านทักษะของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งหมด 14 รายการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งสามารถจัดอันดับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในด้านทักษะที่ผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 ทักษะด้านความคิดเชิงวิเคราะห์ และการบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.88 เท่ากัน) อันดับ 2 ทักษะในการวางแผนงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และอันดับ 3. และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.79) สอดคล้องกับการศึกษาของ Zwell (2000) ได้จัดกลุ่มของสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Competencies) สมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล สามารถสะท้อนออกมาในรูปของคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความเชื่อ ความรู้สึก และส่งผลต่อการทำงาน การรับรู้เอกลักษณ์ของตนเอง ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกศาสตร์เหตุผลอย่างมีระบบ เพื่อการทำความเข้าใจ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สามารถระบุและประเมินสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา พัฒนาและบริหารแผนเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ วิเคราะห์แนวคิด ข้อถกเถียงปัญหา ออกเป็นแต่ละ ส่วนองค์ประกอบ วิเคราะห์ต้นทุน ผลประโยชน์ความเสี่ยงและโอกาสในการประสบความสำเร็จในการตัดสินใจ และสมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competencies) เป็นสมรรถนะที่จะเป็นตัวตัดสินว่าใครจะสามารถเป็นผู้จัดการที่ดีเยี่ยมได้ ความสามารถนี้ประกอบด้วย หน้าที่การทำงานหลักที่สำคัญคือ การจัดการโครงการ การนิเทศพนักงาน และการพัฒนาพนักงาน สมรรถนะนี้ เช่น การสร้างทีมงาน (Building Teamwork) เป็นการสร้างหน่วยงานที่มีการร่วมมือกันจัดพนักงานเข้าด้วยกันและช่วยพวกให้มีการเชื่อมโยงภายในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ และช่วยให้จัดการกับปัญหาที่มีสาเหตุจากความไม่ลงรอยกันและการแตกแยกเข้าใจในพลวัตของกลุ่ม และใช้ความเข้าใจนั้นเพื่อช่วยเหลือการทำงานของกลุ่ม และพัฒนาผู้นำทีมที่เข้มแข็ง พฤติกรรมที่สำคัญคือ การสร้างทิศทางของโครงการและมอบหมายทิศทางนั้นให้กับสมาชิกในทีม ช่วยขจัดสิ่งขวางกั้นขององค์การและระบุทรัพยากรที่นำมาช่วยเหลือทีม

5.สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความเห็นของประชาชน สามารถสรุปได้ว่า ผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาจากสมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ทั้งหมด 9 รายการ สามารถจัดอันดับสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ผู้อำนวยการเขต ใน กรุงเทพมหานคร มีใน 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 มีคุณธรรม จริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.07) สอดคล้องกับการศึกษาของพรรณทิพา นครจันทร์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดอ่างทองในภาพรวมอยู่ในระดับที่มีสมรรถนะการบริหารจัดการมาก โดยมีสมรรถนะการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไปอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) สมรรถนะการบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจำแนกตามสถานภาพกลุ่มตัวอย่างพบว่าไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะการบริหารจัดการสถานศึกษาที่สำคัญ ได้แก่ 'การพัฒนาให้ผู้บริหารมีการบริหารงานอย่างมีคุณธรรมหรือมีธรรมาภิบาล การเสริมสร้างทักษะในการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาผู้บริหารให้สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการตามลำดับ

ความคิดเห็นอันดับ 2 ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของBoyatzis (1999) ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์จากงานวิจัยของ Goleman (1998) Boyatzis (1982) Spencer และ Spencer (1993) Rosier (1994 -1997) Jacobs (1997) และจัดกลุ่มสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ความตระหนักในตนเอง (Self - Awareness) ประกอบด้วยความตระหนักในอารมณ์ การประเมินตนเองอย่างถูกต้อง และความมั่นใจในตนเอง 2) การมีกฎในตนเอง (Self - Regulation) ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง (Self - Control) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การปรับตัว ความระมัดระวัง และนวัตกรรม 3) แรงจูงใจ (Motivation) ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ความมุ่งมั่น ความคิดริเริ่ม และการมองโลกในแง่ดี 4) การเอาใจใส่ต่อผู้อื่น (Empathy) ประกอบด้วย ความเข้าใจในผู้อื่น การพัฒนาผู้อื่น การมีจิตมุ่งบริการ (Service Orientation) อำนาจการจัดการกับความแตกต่าง และความรู้เกี่ยวกับการเมือง 5) ทักษะด้านสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การจัดการกับความขัดแย้ง ภาวะผู้นำ ความฉับไวในการเปลี่ยนแปลง การยึดมั่นในข้อตกลง การประสานสัมพันธ์และความร่วมมือ และความสามารถของทีมงาน

และความคิดเห็นอันดับ 3 ได้แก่ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.03) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Spencer และ Spencer (1993) ได้เสนอถึงองค์ประกอบของสมรรถนะที่ควบคุมประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลเมื่อต้องจัดการกับความกดดันทางสภาวะแวดล้อมที่เกิดขึ้นทันทีทันใด และแต่ละสมรรถนะจะเกื้อหนุนประสิทธิผลของสมรรถนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นความสามารถและความ

ปรารถนาของบุคคลในการปรับพฤติกรรมของตนเองกับเป้าหมายขององค์การและแสดงในวิธีทางที่สนับสนุนเป้าหมายและสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ พฤติกรรมที่เป็นความผูกพันต่อองค์การที่สังเกตเห็นได้แก่ ความปรารถนาที่จะ ช่วยเพื่อนร่วมงาน ทำงานให้สำเร็จ ปรับกิจกรรม ของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ เข้าใจในความต้องการในความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เลือกที่จะทำงานสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ มากกว่าที่จะปฏิบัติตามความสนใจหรือตามความเชี่ยวชาญของตนเอง

6. สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านคุณลักษณะอื่น ๆ

ผลการศึกษาในภาพรวมตามความคิดเห็นของประชาชน เห็นว่าสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ด้านคุณลักษณะอื่นๆ ของผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งหมด 13 รายการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ซึ่งสามารถจัดอันดับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มี 3 อันดับแรก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 4.62) ความรับผิดชอบในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และความตั้งใจในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพรัตน์ ชัยนุรักษ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหาร สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานครด้านคุณธรรมจริยธรรม ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องการศึกษาของพนิดา อินทสุวรรณ์ (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลต่อสมรรถนะของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองขาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านการมีวิสัยทัศน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และด้านการสื่อสารและการจูงใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านการพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและความคาดหวังต่อสมรรถนะที่ประสงค์ของผู้ผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการสอบถามความคิดเห็นของประชาชน สรุปได้ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้ผู้อำนวยการเขต ในกรุงเทพมหานคร ดังแนวทางต่อไปนี้

1) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรใหม่ทุกคนมีความรู้เฉพาะตำแหน่ง ก่อนที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่หรือบรรจุแต่งตั้งเพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2) ควรมีการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้บุคลากรทุกฝ่าย โดยจัดการอบรมอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

3) ควรมีการจัดอบรมเพิ่มทักษะทั้งทางด้านการงานและจิตใจควบคู่กันไป เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

4) ควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้ารับการฝึกอบรมให้มากขึ้น และให้ตรงกับหลักสูตรและตำแหน่ง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กร

5) ควรกำหนดให้บุคลากรต้องหมั่นพัฒนา เพิ่มศักยภาพของตนเอง โดยการเข้ารับการฝึกอบรม ตลอดจนหาความรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อยู่เสมอ

6) ควรจัดทำคู่มือ/เอกสารการปฏิบัติงานบุคลากรทุกฝ่าย ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7) ควรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

8) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มหรือรวมกลุ่มในสายงานเพื่อช่วยเหลือแก้ไข และพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร

3 ความคาดหวังของประชาชนต่อสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถแบ่งได้เป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) กับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ดังนี้

3.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)

1) เป็นผู้บริหารที่มีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ เสียสละเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

2) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ ที่ต้องแก้ไขเป็นการเร่งด่วน

3.2 สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency)

1) ควรเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอย่างถ่องแท้ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อื่น รวมทั้งมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้อย่างดีและมีความสุข

2) ควรเป็นผู้ที่มีทักษะในการวางแผนงาน มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์สูง และสามารถใช้ความรู้ด้านการวางแผนและด้านงบประมาณมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาเขตพื้นที่ ให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระดับประเทศ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น

3) ควรมีความรู้ความสามารถในการทำนโยบายตั้งแต่ระดับประเทศ กรม จังหวัดท้องถิ่น มาวิเคราะห์และมาปรับกับแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งนโยบายของผู้บังคับบัญชาให้สมดุล โดยยึดผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก

4) ให้มีความสนใจใฝ่รู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะต่าง ๆ ตลอดจนทั้งเรียนรู้ข่าวสารบ้านเมือง ระเบียบพัสดุ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ถ่องแท้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาตนเอง สามารถนำความรู้ที่ได้ศึกษามาปรับใช้ในการทำงานได้

5) ควรเป็นผู้ที่สามารถนำเอาแนวคิดซึ่งผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับมอบหมายไปสู่การกำหนดเป็นนโยบายได้ และนำเอานโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมได้ เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่ต้องสนใจในความเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และด้านอื่น ๆ โดยสามารถวิเคราะห์ได้ถึงผลของความเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อเสนอความเห็นหรือแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงได้

6) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีในเหตุการณ์ที่สำคัญ ๆ ที่ต้องแก้ไขเป็นการเร่งด่วน

7) มีการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบ เป็นขั้นตอน จัดระบบการทำงานได้ดีมีทักษะการถ่ายทอดความรู้เป็นอย่างดี และมีทักษะในการทำงานในสภาวะที่กดดัน

8) เป็นผู้มีความรู้/ทักษะในหลาย ๆ ด้าน กล้าคิด กล้าแสดงออก นำเสนอและถ่ายทอดให้ผู้รับสารเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างดี ตลอดจนประสานงานได้อย่างดีในการที่จะทำให้การบริหารงานของสำนักงานเขต บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ นอกจากนั้น จะต้องเป็นผู้มีจิตใจเข้มแข็ง อดทน ใฝ่หาความรู้ในการดำเนินงาน ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการบริหารงานให้สำเร็จ ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9) เป็นผู้มีความรู้ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง เช่น การสอนงานในระหว่างปฏิบัติงาน (On the job training) ส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในสาขาที่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

10) เป็นผู้มีความรู้ด้านทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น แนวทางการพัฒนาสมรรถนะโดยมอบหมายงานในลักษณะอนุกรรมการช่วยเหลือเพื่อปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการของสำนักงานเขต

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ผู้อำนวยการเขต ควรเข้ารับการพัฒนาฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องตามตำแหน่งหน้าที่ และความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

2) ผู้อำนวยการเขต ควรนำสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ทั้งสมรรถนะ(Core Competency) และสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ไปใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีพฤติกรรมในการทำงานที่พึงประสงค์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะหลัก (Core Competency) กับสมรรถนะตามสายวิชาชีพ(Function Competency) ของผู้อำนวยการเขต

2) ควรศึกษาสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต เพื่อค้นหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Function Competency) ที่ควรมี และนำมากำหนดเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practices) ในการปฏิบัติงาน

References

- Anuwat Krasang. (2559). Comparative Management of Sangha Affairs: Learning from the Study of the Sangha Administration of PDR. Laos. *MCU Journal of Social Sciences*, 5(2) (Special Issue), 405-424.
- Boyatzis, R.E. (1999) . *Clustering Competence in Emotional Intelligence : Insights from the Emotional Competence inventory (ECI)*. Retrieved December 10, 2005, From www.ei.haygroup.com/resources/Library_articles
- Narongvit Santong. (2547). *Getting to know COMPETENCY*. Bangkok: H.R. Center.
- Panid Insuwan. (2557). *Competency of Chief Executive of Klongkarm Sub-District Administrative Organization, Yangtalad District, Kalasin Province* (Master of Public Administration Independence Study) Graduate School: Rajabhat Maharakam University.
- Pantipa Nakornchan. (2557). *Administrative Competency of Administrators of Basic Education Schools in Angtong Province* (Master of Education Independence Study) Patoomtani University.
- Parat Chainurak. (2555). *Administrative Competency of Administrators of Office of Bangkok Environment* (Master of Arts Thesis). Faculty of Political Science: Ramkamhaeng University
- Ratree Nantanakarn. (2557). *The Principal Competency of Permanent Secretary of Sub-District Administrative Organizations in Lampang Province* (Master of Political Science Independent Study). Graduate School: Chiangmai University
- Spencer, LM. and Spencer, SM. (1993) . *Competence at Work : Models for Superior Performance*. Wiley, New York.
- Sukanya Rasmeechote. (2548). *Guideline for Human Competency Development by Competency-Based Learning* Research and Information Section. National Productivity Institute.
- Zwell, M. (2000). *Creating a Culture of Competence*. New York : John Wiley and Sons, Inc.