

## สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ชื่อผู้เขียน นายจรูญ บุญยรัตน์\*\*

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ ดร. อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร จำนวน 204 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 30-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานตำแหน่งทั่วไป ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5-10 ปี และทำงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการ

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสนใจใฝ่เรียนรู้การปฏิบัติงานจากผู้มีประสบการณ์ หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ อยู่เสมอมากที่สุด

ด้านจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่โดยยึดความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด

ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นเมื่อเปิดปัญหาในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองมากที่สุด

ด้านบริการที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผลมากที่สุด

\*\* นักศึกษาหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ด้านความร่วมมือร่วมใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยการให้เกียรติ ยกย่อง  
ชดเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสมมากที่สุด

### **Abstract**

This study focuses on the performance competency by surveying the opinions of 204 officers in such division. The data collected had been analyzed and interpreted through percentage mean, and standard deviation. The result reveals that most of them are males, aged in 30-40 years, and attached to operation section. On the performance competency, it states that the highest one in achievement has been found in attend once from the expertise and other sources. The highest one in ethics has been found in honesty. The highest one in expertise has been found in specialization. The highest one in good service has been found in reasoning. The highest one in unity has been found in recognition and admiration.

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่เกิดขึ้นปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและยิ่งเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับสภาพในเรื่องการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การนำเทคนิค รูปแบบต่างๆ มาเป็นตัวช่วยในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยเฉพาะคนนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากในการชี้ขาดความสำเร็จ และเป็นผู้กำหนดทิศทางการบริหารองค์กรเพื่อผลประโยชน์ที่จะได้ตั้งไว้นั่นเอง

องค์กรของภาครัฐนั้นข้าราชการถือว่าเป็นกลไกสำคัญในการบริหารงานโดยการนำนโยบายไปใช้ไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศชาติ ในส่วนของบุคคลที่เป็นข้าราชการนั้นจึงต้องมีการพัฒนาตัวเองขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะปัจจัยต่างๆ ที่เกิดในสังคมนั้นไม่ว่าจะเป็นการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงและไม่มีทิศทางที่แน่นอนส่งผลให้ประเทศต้องเร่งปรับตัวในทุกด้านอย่าง

เร่งด่วน จึงมีการปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้น มีการเปลี่ยนระบบบริหารงานภาครัฐไปสู่ รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นการทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มุ่งทำงานเพื่อประชาชน มีความโปร่งใสและมีวิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง รัฐบาลจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาขีดสมรรถนะและวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรของภาครัฐ โดยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการ

สมรรถนะ (Competency) มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารบุคคลโดยรวมคือ ช่วยให้การคัดสรรบุคคลมีลักษณะที่ทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงความสามารถของ

ตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ผูกอบรมแก่พนักงานในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะ (Competency) จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดแล้วต้องใช้สมรรถนะ (Competency) ตัวไหนบ้าง ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว ช่วยให้เกิดการไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552 : 6)

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานครในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชาวกรุงเทพมหานคร โดยมีพันธกิจอันเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน คือ ลดความเสี่ยงและความเสียหายจากสาธารณภัยในทุกรูปแบบ ภายใต้วิสัยทัศน์ที่จะเป็นองค์กรชั้นนำด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งในบางครั้งการบริหารของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมักประสบปัญหาเรื่องการขาดสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรของตนเองในด้านการกำหนดนโยบาย การกำหนดยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนพัฒนาในองค์กร การขาดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งเกิดจากการขาดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระบบงานของข้าราชการ และปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่มีอยู่

อีกทั้งยังขาดความคิดสร้างสรรค์ผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรไม่ตรงตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในการพัฒนาขององค์กร ขาดความตั้งใจและขาดความพยายามมีจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ขาดความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ขาดการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนไม่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ขาดการดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายและคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และขาดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงจำเป็นที่จะต้องหาวิธีนำหลักการและแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยนำหลักสมรรถนะในการปฏิบัติงานมาใช้ภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมจรรยาบรรณการทำงานเป็นทีม

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า การมีสมรรถนะการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หากนำหลักการและแนวทางปฏิบัติตามสมรรถนะที่เหมาะสมไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานภายในองค์กรจะทำให้เกิดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้ว ยังจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัด คุ่มค่า มีประสิทธิภาพ

สามารถตอบสนองต่อความต้องการบริการ สาธารณะให้กับประชาชน สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันท่วงที นอกจากนี้เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ให้กับหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งการพัฒนากำลังพล เป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบราชการ โดย มุ่งพัฒนากำลังพลให้มีความรู้ ทักษะ และสร้าง ทักษะที่ดีต่อองค์กร เมื่อกำลังพลมีความรู้จะ ส่งผลให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนัก ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเป็น แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะการ ปฏิบัติงานของพนักงาน และปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ การปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนัก ป้องกัน และ บรรเทา สาธาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 204 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสมรรถนะ การปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธาธารณภัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ด้านจริยธรรม ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้าน การบริการที่ดี ด้านความร่วมมือร่วมใจ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษา การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในช่วงเวลา ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการ ดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างและพัฒนา สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ได้จากการศึกษา ครั้งนี้จะใช้เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารของสำนัก ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการพัฒนาและ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของ บุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ คุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ที่ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ องค์กรกำหนดไว้

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะ

เชิงพฤติกรรมที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จ กลุ่มของความสามารถที่เกิดจากการผสมผสานทักษะความรู้และเทคโนโลยี ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรทราบว่าควรดำเนินการอย่างไร และพยายามพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรพร้อมในการการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะหรือสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี เพื่อกำหนดให้ทุกคนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ร่วมกัน สมรรถนะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยอาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น และหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. จริยธรรม (Ethics) หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งตามหลักกฎหมาย และคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ของหน่วยงานมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

3. ความเชี่ยวชาญในอาชีพ (Career Expertise) หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การประยุกต์ใช้

ความรู้และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. การบริการที่ดี (Service Mind) หมายถึง ความตั้งใจ และความพยายามของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการให้บริการผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองความต้องการและความสำเร็จหน่วยงาน

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) หมายถึง ความตั้งใจของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร ตลอดจนความสามารถในการสร้าง และดำรงรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้

พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่รับผิดชอบภายในกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 หมายถึง หน่วยงานระดับกองของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม สั่งการในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภายในพื้นที่รับผิดชอบ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดมาตรฐานการดูแลด้านการป้องกันและบรรเทาอัคคีภัยให้กับประชาชนในเขตชุมชนต่างๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

## แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในครั้งนี้ได้เสนอผลการศึกษาเอกสารหลักการ และแนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสาระสำคัญต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

ทั้งรัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ต้องมีการประเมินผลบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมโดยแบบเดิมคือการพิจารณาความดีความชอบต่อมารูปแบบใหม่เป็นการประเมินเพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้เพิ่มผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานซึ่งการประเมินผลงานสมัยใหม่นั้นใช้ระบบการบริหารจัดการความสามารถเชิงสมรรถนะของทรัพยากรบุคคล(Competency - Based Human Resource Management) (คาจุมิ ฝาสันเทียะ, 2545 : 95) คำถามที่ตามมาคือแท้จริงแล้ว Competency นี้เป็นเรื่องใหม่หรือเรื่องเก่ากันแน่และตกลงแนวคิดนี้เป็นประโยชน์หรือไม่และถ้าจะนำแนวคิดนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต้องทำอย่างไรบ้าง(อานนท์ศักดิ์ วรวิชัย. 2547 : 57)

ในการแปลคำศัพท์ของคำว่า “Competency” นั้นจากเอกสารอ้างอิงได้มีการแปลความหมายจากนักวิชาการไว้หลายคำเช่น

แปลว่าศักยภาพความสามารถขีดความสามารถและสมรรถนะเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจตรงกันในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ใช้คำว่า “สมรรถนะ” เป็นคำแปลของ “Competency” ในการดำเนินเรื่องที่กำลังศึกษา

## องค์ประกอบของสมรรถนะ

มีทรานี, ดาลซิลและฟิทท์,Mitrani, Dalziel and Fitt, 1992 ; อ้างถึงใน รวีภา หอมเศรษฐี, (2549 : 48 - 49) เป็นกลุ่มนักคิดยุคการบริหารจัดการสมัยใหม่ จากผลงานเรื่อง The Competencies of New Public Managers กับ การนำเสนอกรอบในการพิจารณาหลักความสามารถของข้าราชการในประเทศยุโรปภายใต้การบริหารจัดการสมัยใหม่ (A Framework of the general competencies of public managers) โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของ competency ว่าประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญคือ ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (Value competency) ซึ่งเป็นการแสดงถึงเป้าหมายของการกระทำได้แก่ มูลเหตุจูงใจลักษณะเฉพาะ และ มโนภาพของตนเองในขณะที่สมรรถนะการทำงาน (Instrumental competency) แสดงถึงแนวทางและวิธีการในการกระทำได้แก่ทักษะความรู้ และความชำนาญอย่างไรก็ตามการพิจารณาองค์ประกอบของสมรรถนะในทัศนะของสเปนเซอร์ (Spencer, L.M. and Spencer, S.M. , 1993 ;อ้างถึงใน รวีภา หอมเศรษฐี, 2549 : 48 - 49) ได้เสนอกรอบในการพิจารณาถึงองค์ประกอบของสมรรถนะสามารถแบ่งการพิจารณาได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 กลุ่มสมรรถนะที่มองเห็นได้ยาก (hidden group) ได้แก่ มูลเหตุจูงใจ

ลักษณะเฉพาะ และมีโนภาพของตนเอง ซึ่งเป็น การยากต่อการเข้าถึง เนื่องจากเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน ตัวบุคคล และกลุ่มที่ 2 กลุ่มที่สามารถมองเห็นได้ (visible group) ได้แก่ ความรู้และทักษะซึ่งเป็นสิ่ง ที่ Spencer, L.M. and Spencer, S.M. มองว่า สามารถดันให้เกิดพฤติกรรมและก่อให้เกิดการ ปฏิบัติการ

### ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยกรุงเทพมหานคร

#### ประวัติสำนักป้องกันและบรรเทาสาธาณ ภัยกรุงเทพมหานคร

ในปี พ.ศ.2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ วันที่ 21 มกราคม พ.ศ.2546 มติเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2546 และมติเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ.2546 เรื่องการดำเนินการถ่ายโอน ภารกิจกองบังคับการตำรวจดับเพลิงสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติไปอยู่ในความรับผิดชอบของ กรุงเทพมหานครโดยให้ภารกิจกองบังคับการ ตำรวจดับเพลิงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปอยู่ใน ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 และคณะรัฐมนตรีมี ความเห็นว่าเมื่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติโอน ยานพาหนะวัสดุอุปกรณ์และอาคารสถานที่ให้ กรุงเทพมหานครแล้วกรุงเทพมหานครก็สามารถ ปฏิบัติภารกิจการรักษาความปลอดภัยแทน สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เป็นอย่างดี

เพื่อปฏิบัติตามมติของคณะรัฐมนตรีที่ให้ โอนภารกิจดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัยมาอยู่ ในความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครได้มีคำสั่งที่กำหนดให้ภารกิจ ดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัยที่รับโอนมาจาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติอยู่ในความดูแลของ

หน่วยงานใหม่ของกรุงเทพมหานครมีสถานะเป็น สำนักที่ชื่อว่า “สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย” และเนื่องจากมีข้าราชการตำรวจในสังกัดกอง บังคับการตำรวจดับเพลิงโอนไปสังกัดสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเพียง 170นายสำนักงาน ตำ ร ว จ แ ห่ ง ช า ตี จี ง ไ ต้ มี ห นั ง สื่ อ ที่ตช.0006.334/4719 ลงวันที่31 ตุลาคม พ.ศ. 2546 อนุมัติให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดของกอง บังคับการตำรวจดับเพลิงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 1,217 รายช่วยราชการที่สำนักป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานครเพื่อปฏิบัติ หน้าที่ตามที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร มอบหมายมีกำหนด 2 ปีนับตั้งแต่วันที่1 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 เป็นต้นไป

กรุงเทพมหานครได้รับมอบภารกิจ ดับเพลิงจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติเมื่อวันที่1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 พร้อมได้มีพิธีรับมอบ ภารกิจเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีหนังสือที่ตช . 006.28/11825 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2546 และหนังสือที่ตช.0006.28/3582 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 เชิญประชุมหารือการ ประสานงานเกี่ยวกับการโอนภารกิจกองบังคับการ ตำรวจดับเพลิงสำนักงานตำรวจแห่งชาติไปอยู่ใน ความรับผิดชอบของกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะ อย่างยิ่งเกี่ยวกับภารกิจการถวายความปลอดภัย ด้านอัคคีภัยในเขตพระราชฐานที่ประทับซึ่งในคราว การประชุมในวันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 และวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 นั้นได้มี ข้อสรุปในเรื่องกำลังพลอาคารสถานที่วัสดุ-อุปกรณ์ และยานพาหนะและในเรื่องการถวายความ ปลอดภัยด้านอัคคีภัยในเขตพระราชฐานที่ประทับ ทั้งในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครปริมณฑลและพื้นที่



ต่างจังหวัดซึ่งกรุงเทพมหานครจะต้องดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีโดยจะต้องปฏิบัติตามภารกิจถวายความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครสำหรับพื้นที่ต่างจังหวัดในระยะแรกของการรับโอนจะต้องสนับสนุนกำลังเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติภารกิจถวายความปลอดภัยด้านอัคคีภัยระยะหนึ่งจนกว่ากระทรวงมหาดไทยจะมีความพร้อม

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

**ตัวแปรต้น**

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่ง
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ
6. สังกัด

สมรรถนะการปฏิบัติงาน
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. จริยธรรม
5. ความร่วมแรงร่วมใจ

**ตัวแปรตาม**

สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
---

**วิธีการวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการวิจัย ประเภทงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**ประชากร**

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 416 คน

**กลุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 204 คน โดยมีขั้นตอนกำหนดขนาดตัวอย่าง

**ขนาดตัวอย่าง**

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยกรณีประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite Population) เมื่อระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ยามาเน่ (Yamane, 1970 : 580-581 อ้างถึงใน กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ, 2541 : 93-94) ใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของ  
กลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

แทนค่า

$$n = \frac{416}{1+416(0.05)^2} = 204$$

คน

### การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยความน่าจะเป็นได้สัดส่วนกับขนาด (Stratified Probability Proportional to Size Sampling) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สถานีดับเพลิงบางกะปิ	47	23
สถานีดับเพลิงบางชัน	51	25
สถานีดับเพลิงหัวหมาก	47	23
สถานีดับเพลิงลาดกระบัง	51	25
สถานีดับเพลิงพระโขนง	76	38
สถานีดับเพลิงคลองเตย	50	24
สถานีดับเพลิงห้วยขวาง	47	23
	47	23

สถานีดับเพลิงบ่อนไก่		
รวม	416	204

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามจำนวน 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และสังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วสรุปตามแนวคิดและทฤษฎีต่อไป ซึ่งงานวิจัยนี้มีตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการปฏิบัติงาน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่า ร้อยละ Mean และ Likert Scales ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ทั้งนี้ แต่ละระดับได้ให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้ค่าคะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้ค่าคะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน	1 คะแนน

นำ คะแนน ที่ได้ จาก การ ท อ บ แบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102-103)

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีสมรรถนะระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีสมรรถนะระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีสมรรถนะระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีสมรรถนะระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีสมรรถนะระดับน้อยที่สุด

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และสังกัด

สมรรถนะ คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญ

ในงานอาชีพ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย กำหนดให้มีการนำเสนอโดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### การอภิปรายผล

พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของญาณกร ธรรมวิเศษ (2555) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานตามความเป็นจริงของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ

คลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสาริสา จันทร์สาขา (2554) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติสานต์ วุฒิเวช (2553) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานคุมประพฤติมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนโดยรวม มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของไพประพันธ์ วัชชุม (2552) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของดรุณี ชื่นฤทัยในธรรม (2551) ศึกษาระดับความสามารถและเปรียบเทียบระดับความสามารถในการปฏิบัติตามสมรรถนะขององค์กรของพนักงานบริษัท สำนักข่าวไอเอ็นเอ็น(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติตามสมรรถนะขององค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัย พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนโดยรวม มีค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก

2. ด้านจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า มีความคิดเห็นด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก

3. ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

พบว่า มีความคิดเห็นด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับมาก

4. ด้านการบริการที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า มีความคิดเห็นด้านบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก

5. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า มีความคิดเห็นด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านความร่วมมือแรงร่วมใจ อยู่ในระดับมาก

6. พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริการที่ดีที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิ ผงจำปา (2557) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสาริสา จันทร์สาขา (2554) ได้ศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้านพัสดุ มีความคิดเห็นด้านจริยธรรมมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัดแย้งกับงานวิจัยธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม (2553) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมมากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 204 คน สถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 204 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานตำแหน่งทั่วไป ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ 5-10 ปี และทำงานสังกัดฝ่ายปฏิบัติการ

### ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 5 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริการที่ดีมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ด้านความร่วมมือร่วมใจ อยู่ในระดับมาก ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก และด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสนใจใฝ่เรียนรู้การปฏิบัติงานจากผู้มีประสบการณ์ หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ อยู่เสมอมากที่สุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มาก รองลงมา มีการวางแผนเพื่อบริหารจัดการเวลาในการทำงานอยู่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อเจออุปสรรคในการทำงาน จะรีบหาทางแก้ไขทันที มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แม้ว่าจะมีงานเร่งด่วนเข้ามา ก็สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมายได้ทันเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อท่านมีการนำเสนอรูปแบบหรือวิธีการปฏิบัติงานในมุมมองใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การสามารถตัดสินใจแทนหัวหน้างานตามดุลยพินิจได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ด้านจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ โดยยึดความซื่อสัตย์สุจริต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นทรัพย์สินของทางราชการ แม้จะเพียงเล็กน้อย ก็ไม่เคยนำไปใช้ส่วนตัว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นโดยรวมให้ผู้อื่นตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นโดยยอมรับผิดหรือยอมรับข้อผิดพลาด เมื่อเกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน ในเรื่องของการปฏิบัติตามระเบียบวินัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยสามารถกล่าวแนะนำ หรือตักเตือนให้เพื่อนร่วมงานแก้ไขพฤติกรรม เมื่อทราบว่าเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำผิดระเบียบวินัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ

พบว่า มีความคิดเห็นเมื่อเปิดปัญหาในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคิดเห็นโดยมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินงาน และบริหารงานในหน้าที่ได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยกระตือรือร้นศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ตลอดจนมีการชวนขยายความรู้ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอยู่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยท่านมีการนำองค์ความรู้ใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยรอบรู้เท่าทันเทคโนโลยี วิทยาการที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และสามารถนำวิศวกรรมเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นโดยมีความรู้ความเข้าใจในการวัดมูลค่าของทรัพยากรทางเศรษฐกิจในองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ด้านบริการที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นโดยให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี พุดจาไพเราะและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาสามารถช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้สำเร็จลุล่วงผ่านไปได้อย่างดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นโดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอน หรือกระบวนการในการรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีความคิดเห็นโดยช่วยแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหา

ให้กับผู้รับบริการอย่างไม่บ่าเบียด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยสามารถพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5. ด้านความร่วมมือร่วมใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นโดยการให้เกียรติ ยกย่อง ชดเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยให้อภัยเพื่อนร่วมงานเสมอ แม้ว่าผู้นั้นจะเคยทำให้เดือดร้อน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยสามารถปรับเปลี่ยนความคิดเห็นของตน หากเห็นว่าสมาชิกในทีมมีความคิดเห็นที่ดีกว่า มีความคิดเห็นโดยสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยได้รับการสนับสนุนจากการดำเนินงานในกลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยสามารถแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นโดยเป็นผู้มีบทบาทในการผลักดันให้เพื่อนร่วมงานนำความรู้และทักษะ ที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ในการปฏิบัติงาน พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรเป็นผู้ฟังที่ดี รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
2. ควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี พุดจาไพเราะและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอน หรือกระบวนการในการรับบริการ

4. ควรมีการเข้าช่วยแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างไม่มีค่าใช้จ่าย

5. ควรมีการอบรมเพื่อให้มีสมรรถนะสามารถพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรศึกษาวิธีการสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย

- กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ. (2541). การวิจัยสำหรับนักศึกษาพยาบาล. สงขลา : พิมพ์ลักษณ์ สงขลา  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา.
- คาจุมิ ฝาสันเทียะ. (2545). “การประเมินผลงานสมัยใหม่และการวัดผลสัมฤทธิ์การบริหารทรัพยากร  
อัตรากำลัง คงคาสวัสดิ์. (2549). Competency ภาคปฏิบัติ...เขากันอย่างไร ?. กรุงเทพฯ : สมาคม  
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- รวีภา หอมเศรษฐี. (2549). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา  
จังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากร  
มนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องสมรรถนะของข้าราชการ, 31 มกราคม 2548.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency) : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.  
จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์. 16(64) : 57 – 78 ; กรกฎาคม – กันยายน.

### บทนิพนธ์

- จิตติสานต์ วุฒิเวชช์. (2553). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุม  
ประพฤติ กรมคุมประพฤติภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- ญาณกร ธรรมวิเศษ. (2555). สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วน  
ตำบลในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- ดรุณี ชื่นฤทัยในธรรม. (2551). ระดับความสามารถและเปรียบเทียบระดับความสามารถในการปฏิบัติตาม  
สมรรถนะขององค์กรของพนักงานบริษัทสำนักข่าวไอเอ็นเอ็น(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธรรมศักดิ์ ศรีสงคราม. (2553). การเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการพล  
เรือนจังหวัดมุกดาหารที่มีประสบการณ์การทำงานและสังกัดกลุ่มภารกิจต่างกันซึ่งมีความมุ่งหมาย  
เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลัก ในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนจังหวัดมุกดาหาร.  
วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การวิจัยการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ไพประพันธ์ วัชชม. (2552). ผลกระทบของความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
 ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มะลิ ผงจำปา. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต  
 อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศศิพิชญา เพิกเม็ลย์. (2551). สมรรถนะในการพัฒนาบุคลากร: ศึกษากรณีการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
 ตำรวจฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการและศูนย์ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. การค้นคว้าอิสระ  
 รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สาริสสา จันทรสสาขา. (2554). สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการเงินและด้าน  
 พัสดุของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
 นโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

#### หนังสือภาษาอังกฤษ

Spencer, L.M. and S.M. Spencer. (1993). **Competence at Work : Model for Superior Performance.** New York : John Wiley & Sons, Inc.

#### แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์]. (2550). ประวัติสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.  
 เข้าถึงได้จาก : [http://www.fire2fight.com/viewpage.php?page\\_id=10](http://www.fire2fight.com/viewpage.php?page_id=10).