

# สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร

## Functional Competencies of Social Development Worker: A Case Study of Bangkok Metropolitan Administration

อภิเดช เล้าโสภากิริมย์<sup>1</sup>

Aphidate Laosophahrom<sup>1</sup>

Received: 21 February 2020

Revised: 24 March 2020

Accepted: 5 May 2020

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาสมรรถนะประจำตำแหน่งและพฤติกรรมบ่งชี้ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริงของสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ของนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มคือ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม และนักพัฒนาสังคมที่ผลงานดีเด่น มีกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม คือนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร จำนวน 118 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ Paired-Sample T Test ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงาน 3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการพัฒนาหรือบริหารชุมชน 4) การทำงานเป็นทีม 5) การสื่อสาร 6) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 7) ภาวะผู้นำ 8) การควบคุมอารมณ์ 9) การปรับตัวต่อสถานการณ์ 2. สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ในปัจจุบัน แตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ตามความคาดหวังของนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** สมรรถนะหลัก, สมรรถนะประจำตำแหน่งงาน, สมรรถนะประจำสายงาน

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
อีเมล: aphidategolf@gmail.com โทร: 08 1620 4401

<sup>1</sup> Master Degree Student of Public policy and Public Management, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University  
Tel. 08 1620 4401, อีเมล: aphidategolf@gmail.com

## Abstract

The objectives of this research were 1) to find the Specific Functional Competencies and behavioral indicators of social developer position in Bangkok, 2) to compare the expected level and reality level, core competencies, functional competencies, and specific functional competencies of social developer position in Bangkok. By in-dept interview and group interview, the director of Social Development Department, the deputy director of Social Development Department, and excellent performance social developer. Answered questionnaires sample group are social developer in Bangkok among 118 persons. This research used Paired-Sample T-Test statistic for analysis.

The results showed 1) specific functional competencies of social developer in Bangkok as follow, information technology knowledge, discipline and operation law knowledge, principle of community development or community management knowledge, team work, communication, immediately problem solving, the leadership, emotions control, and situation adaptation. 2) At present, core competencies, functional competencies, and specific functional competencies, have differenced average to the expected level of social developer in Bangkok, core competencies, work position competencies, and field of work competencies with statistical significance at level 0.05

**Keywords:** Core competencies, Job competencies, Functional competencies

## บทนำ

กรุงเทพมหานครมีวิสัยทัศน์หลักที่จะพัฒนาตัวเองไปสู่ “มหานครแห่งเอเชีย” ในอีก 20 ปีข้างหน้าโดยกรุงเทพมหานครตั้งเป้าสู่การเป็นเมืองหลวงแห่งเอเชียพร้อมไปกับการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประชาคมอาเซียนควบคู่กันไป โดยเป็นการร่วมมือระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กับคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงยังเป็นการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการพัฒนาที่มีส่วนร่วมมาจากความต้องการของประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งแผนพัฒนาระยะ 20 ปีที่จะนำกรุงเทพมหานครไปสู่มหานครแห่งเอเชียโดยแบ่งเป็น 4 ระยะ ระยะละ 5 ปี ตั้งแต่ปี 2556-2575 มีวิสัยทัศน์หลัก 7 มิติดังนี้ 1. มหานครปลอดภัย 2. มหานครสีเขียว

3. มหานครสำหรับทุกคน 4. มหานครกระทัดรัด 5. มหานครแห่งประชาธิปไตย 6. มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้ 7. การบริหารจัดการ โดยในแผนพัฒนาระยะ 20 ปีที่จะนำกรุงเทพมหานครไปสู่มหานครแห่งเอเชียได้กำหนดวิสัยทัศน์ในเรื่อง มหานครสำหรับทุกคน ไว้เป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่กรุงเทพมหานครตั้งใจจะทำให้ได้ตามเป้าหมายของวิสัยทัศน์หลัก ซึ่งมหานครสำหรับทุกคนนั้นมีประเด็นเกี่ยวข้องในเรื่อง 1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส 2. เมืองแห่งโอกาสทางเศรษฐกิจ 3. การศึกษาสำหรับทุกคน 4. สังคมพหุวัฒนธรรม จากสถิติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส พบว่า ปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนผู้สูงอายุทั้งสิ้น 772,261 คนใน

ขณะที่จำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพเพียง 559,386 คน พ.ศ. 2556 จำนวนผู้พิการที่มีบัตรประจำตัวคนพิการทั้งสิ้น 52,623 คน แต่มีจำนวนผู้พิการที่ได้รับเบี้ยความพิการเพียง 46,340 คน และฐานข้อมูลผู้ด้อยโอกาสนั้นกรุงเทพมหานคร ไม่ได้มีการจำแนกของกลุ่มผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาส ผู้พิการที่ด้อยโอกาส และเด็กด้อยโอกาสอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้คนกลุ่มนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชากรแฝงเป็นกลุ่มคนที่ไม่ได้เข้าสู่ระบบทะเบียนราษฎร ทำให้ขาดการรับสวัสดิการที่พึงได้รับไม่ได้รับสิทธิอย่างประชาชนกรุงเทพมหานคร จากสถิติจะเห็นได้ว่าประเด็นของมิติมหานครของทุกคนในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุผู้พิการเป็นประเด็นสำคัญ โดยมีหน่วยงานที่จะต้องเข้ามาดูแลในประเด็นนี้คือ สำนักพัฒนาสังคม โดยตำแหน่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือ นักพัฒนาสังคม ที่จำเป็นต้องเข้ามาดูแลให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครนั้น ได้รับความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ได้รับสิทธิพื้นฐานต่างๆ ตามที่บุคคลแต่ละคนควรจะได้รับ

นักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครมีภาระหน้าที่ที่สำคัญอยู่หลายประการเพื่อดูแลส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ในด้านพัฒนาสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ดังนี้ 1. ด้านปฏิบัติการ นักพัฒนาสังคม มีหน้าที่ สืบสวน รวบรวม ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาทางคมเบื้องต้น ส่งเสริม สนับสนุนและให้บริการเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิเบื้องต้นของประชาชน ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาศักยภาพชุมชน ความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น และเศรษฐกิจของชุมชน พัฒนากลุ่มองค์กรต่างๆ ในชุมชน รวมถึงติดตามและประเมินผล เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ของงานพัฒนาสังคม 2. ด้านการ

วางแผน นักพัฒนาสังคม มีหน้าที่ วางแผนงานด้านพัฒนาสังคมในหน่วยงานตัวเองและส่วนราชการอื่นๆ 3. ด้านการประสานงาน นักพัฒนาสังคม มีหน้าที่ ประสานงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ชี้แจงและให้ข้อมูลต่างๆ แก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงาน 4. ด้านการบริการ นักพัฒนาสังคม มีหน้าที่ ให้บริการข้อมูล เผยแพร่ข้อมูล ดำเนินการฝึกอบรมถ่ายทอดความรู้ เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาสังคม

ในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่างๆ ควรใช้การพัฒนาตามสมรรถนะมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเพื่อที่จะตอบสนองเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรได้เนื่องจาก ในการกำหนด สมรรถนะหลัก หรือสมรรถนะประจำตำแหน่งนั้นได้กำหนดมาจากเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์หลักองค์กร ดังนั้นสมรรถนะกับเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรจึงมีความสอดคล้องกันอย่างมาก ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามสมรรถนะโดยการประเมินสมรรถนะจะทำให้เห็นถึงระดับของ ทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่แตกต่างกันออกไปชัดเจนมากขึ้นในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารหรือหัวหน้ารู้ว่าบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ ขาดความรู้ ทักษะหรือทัศนคติ ด้านไหนบ้างที่จำเป็นต้องการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีขึ้น อีกทั้งยังลดงบประมาณจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่จำเป็น และทำให้สามารถจัดทำแผนพัฒนาตามสายอาชีพที่ชัดเจนในแต่ละตำแหน่งได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะประจำตำแหน่งงานในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาสังคมว่าควรมีสมรรถนะด้านใดบ้างเพื่อให้สามารถเพิ่มระดับผลการปฏิบัติงาน

ให้ดียิ่งขึ้นและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร คือการพัฒนากรุงเทพไปสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย และเพื่อที่สำนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครจะได้มีแนวทางในการจัดฝึกอบรมนักพัฒนาสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ มีระเบียบแบบแผน มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตรงตามวิสัยทัศน์หรือนโยบายต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อค้นหาสมรรถนะประจำตำแหน่ง และพฤติกรรมบ่งชี้ที่เหมาะสมกับตำแหน่งนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความเป็นจริงของสมรรถนะหลักสมรรถนะประจำกลุ่มงาน สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร

### วิธีการศึกษา

#### 1. การออกแบบวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่จะนำมาศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร ได้แก่ นโยบายและแผนพัฒนาระยะ 20 ปีของกรุงเทพมหานคร สมรรถนะหลักของข้าราชการ กรุงเทพมหานคร คำบรรยายลักษณะงาน คุณสมบัติเฉพาะ และสมรรถนะประจำกลุ่มงานของนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร

#### 2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญและประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1) การสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของสำนักพัฒนาสังคม คือ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม และ รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาสังคม 2 ท่าน

รวม 3 ท่าน และ นักพัฒนาสังคมที่มีผลงานดีเด่นของแต่ละเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานครจำนวนเขตละ 1 ท่าน รวม 6 ท่าน

2) การสนทนากลุ่ม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ หัวหน้ากองการพัฒนาสังคม หัวหน้ากองส่งเสริมอาชีพ และนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ท่านโดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นผู้เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายของสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในงานพัฒนาสังคมที่มีผลงานดีเด่น

3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักพัฒนาสังคม ของกรุงเทพมหานคร จำนวน 118 ท่าน ซึ่งได้มาจากการหากรุ่นตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ของนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 170 ท่าน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับผู้บริหารระดับสูงของสำนักพัฒนาสังคมและนักพัฒนาสังคมเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง หน้าที่หลัก ความรู้ที่จำเป็น ทักษะ ทักษะคติ/คุณลักษณะ และสมรรถนะประจำตำแหน่งงานของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครโดยได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ

2. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามที่มาจากจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเปรียบเทียบสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงาน และสมรรถนะประจำตำแหน่งในปัจจุบันกับความคาดหวังต่อสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงาน สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร โดยได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ที่มุ่งตรวจสอบเรื่องราวของเนื้อหา ซึ่งการวิเคราะห์ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม แล้วตีความ รวมถึงเอกสารต่างๆ ทั้งทางราชการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุป และเรียบเรียงอย่างเป็นระบบเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ดำเนินการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงาน และสมรรถนะประจำตำแหน่งที่เป็นจริงต่อระดับความหวังต่อสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำสายงาน สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครโดยใช้ สถิติ Pair T-Test ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาสมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1) สมรรถนะประจำตำแหน่งที่เหมาะสมกับตำแหน่ง นักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานคร แบ่งออกได้เป็นดังนี้ ด้านความรู้ 1. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงาน 3. ความรู้เกี่ยวกับหลักการพัฒนาหรือบริหารชุมชน ด้านทักษะ 1. การทำงานเป็นทีม 2. การสื่อสาร 3. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านคุณลักษณะ/ทัศนคติ 1. ภาวะผู้นำ 2. การควบคุมอารมณ์ 3. การปรับตัวต่อสถานการณ์

2) เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริงของสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน สมรรถนะประจำตำแหน่ง ของนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่าส่วนต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน สมรรถนะประจำตำแหน่งในความเป็นจริงและความคาดหวังของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้จากการตอบแบบสอบถามของนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงานและสมรรถนะประจำตำแหน่งที่เป็นจริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงและค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงานและสมรรถนะประจำตำแหน่งที่คาดหวังอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยเมื่อพิจารณาจากส่วนต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะทั้งหมด (Competency Gap) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงผลการวิจัยของสมรรถนะหลักของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร

สมรรถนะหลัก	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง		ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน		Sig (2-tailed)	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
คุณธรรมและจริยธรรม	4.89	.202	3.93	.335	.000	0.96
การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.86	.210	3.81	.336	.000	1.05
การทำงานเป็นทีม	4.78	.227	3.77	.351	.000	1.01
การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.79	.293	3.69	.440	.000	1.10
การบริการที่ดี	4.86	.205	3.82	.331	.000	1.04

### สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลักจากตารางที่ 1 ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริงของสมรรถนะหลักของนักพัฒนาสังคม Sig (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ .05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักที่ความคาดหวังของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสมรรถนะหลักด้านการสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามารถอธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติหน้าที่ของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครต้องอาศัยความรู้ต่างๆ ที่มีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในด้านการพัฒนาชุมชน เทคโนโลยี กฎระเบียบข้อบังคับ ภาษา

และวัฒนธรรมที่หลากหลาย ซึ่งนอกเหนือจากที่จะนำความรู้ทั้งหลายมาใช้บูรณาการกับการทำงานในปัจจุบันแล้ว การนำความรู้ที่นักพัฒนาสังคมมีมาสร้างเป็นวิสัยทัศน์ในการทำงานในอนาคต ซึ่งเป็นการวางแผนกำหนดแนวทาง และทิศทางต่างๆ ในอนาคตอีกทั้งยังเป็นการจูงใจในการทำงาน จะเห็นได้ว่าการกำหนดวิสัยทัศน์ในอนาคตยังจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในอนาคตสามารถทำงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ตัวเองวางเอาไว้ได้ซึ่งส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงเงินเดือนและระดับขั้นในอนาคต นักพัฒนาสังคมจึงมีความคาดหวังเกี่ยวกับนำความรู้เชิงบูรณาการไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตค่อนข้างสูง

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงผลการวิจัยของสมรรถนะประจำกลุ่มงานของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง		ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน		Sig (2-tailed)	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน	4.78	.303	3.83	.264	.000	0.92
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.92	.157	3.89	.241	.000	1.03
ความคิดเชิงบวก	4.82	.281	3.71	.370	.000	1.11

### สมรรถนะประจำกลุ่มงาน

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริงของสมรรถนะประจำกลุ่มงานของนักพัฒนาสังคม Sig (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะประจำกลุ่มงานในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะประจำกลุ่มงานที่ความคาดหวังของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านความคิดเชิงบวกมีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามารถอธิบายได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร มักจะพบกับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอในการทำงาน

ร่วมกับประชาชนหรือหน่วยงานอื่นๆ นอกเหนือจากการรับมือและควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นนักพัฒนาสังคมยังต้องดำเนินตามเป้าหมายของโครงการต่างๆ ที่ได้ตั้งไว้ให้สำเร็จลุล่วงให้ได้ แม้จะตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่วิกฤติหรือเกิดสภาวะกดดันอยู่ก็ตาม ดังนั้นนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครจึงมีความคาดหวังเกี่ยวกับการพยายามหาวิธีการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ที่วิกฤติ โดยการมองปัญหาต่างๆ ในความคิดเชิงบวกเพื่อจะสามารถรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่เข้ามาได้โดยเกิดผลกระทบน้อยที่สุด

**ตารางที่ 3** ตารางแสดงผลการวิจัยของสมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานคร สมรรถนะประจำตำแหน่ง

สมรรถนะประจำตำแหน่ง	ระดับสมรรถนะที่คาดหวัง		ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน		Sig (2-tailed)	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.		
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.97	.159	4.03	.260	.000	0.94
ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงาน	4.97	.182	4.01	.358	.000	0.96
ความรู้เกี่ยวกับหลักการพัฒนาหรือบริหารชุมชน	4.86	.344	3.96	.401	.000	0.89
การทำงานเป็นทีม	4.81	.398	3.97	.569	.000	0.90
การสื่อสาร	4.83	.377	3.84	.554	.000	0.99
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.87	.335	3.75	.510	.000	1.12
ภาวะผู้นำ	4.81	.391	3.78	.474	.000	1.03
การปรับตัวต่อสถานการณ์	4.81	.398	3.63	.624	.000	1.18
การควบคุมอารมณ์	4.81	.391	3.63	.567	.000	1.18

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความเป็นจริงของสมรรถนะประจำตำแหน่งของนักพัฒนา

สังคม Sig (2-tailed) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะประจำตำแหน่งในปัจจุบันของบุคลากรแตกต่าง

กับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะประจำตำแหน่งที่ความคาดหวังของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการควบคุมอารมณ์และด้านการปรับตัวต่อสถานการณ์มีส่วนต่างค่าเฉลี่ยมากที่สุดสามารถอธิบายได้ว่านักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครมีความคาดหวังต่อสมรรถนะประจำตำแหน่งด้านการควบคุมอารมณ์และด้านการปรับตัวต่อสถานการณ์มากที่สุด ในส่วนของสมรรถนะประจำตำแหน่งด้านการควบคุมอารมณ์เป็นคุณลักษณะ/ทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่งมีลักษณะการแสดงออกที่แตกต่างกันออกไปตามอายุ ทัศนคติและประสบการณ์และสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของนักพัฒนาสังคมที่กล่าวว่า นักพัฒนาสังคมที่อายุน้อยและประสบการณ์น้อยเมื่อเจอกับสถานการณ์ความขัดแย้งต่างในขณะลงพื้นที่ไปปฏิบัติการกิจกับชุมชนถ้าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้ก็ยากที่จะควบคุมความขัดแย้งที่เกิดขึ้นต่างๆ ได้ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักพัฒนาสังคมเองถ้าพิจารณาช่องว่างของสมรรถนะแสดงในเห็นว่านักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครมีความต้องการที่จะพัฒนาในคุณลักษณะ/ทัศนคติในด้านการควบคุมอารมณ์มากที่สุด ในส่วนของสมรรถนะประจำตำแหน่งด้านการปรับตัวต่อสถานการณ์เป็นสมรรถนะอีกด้านที่นักพัฒนาสังคมกรุงเทพมหานครคาดหวังสูงเนื่องจากในงานที่นักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครรับผิดชอบมีหลายงานได้แก่ 1.งานพัฒนาชุมชน 2. งานสวัสดิการสังคม 3. งานด้านวัฒนธรรมและท่องเที่ยว 4. งานด้านกีฬาและนันทนาการ 5.งานตามนโยบาย ดังนั้นนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครนั้นจะมีโอกาสปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายไปดูแลงานต่างๆ ที่ตัวเองไม่ได้รับผิดชอบ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของนักพัฒนาสังคมที่กล่าวว่านักพัฒนาสังคมมีภาระงานหลายๆ อย่างมีโอกาสถูกโยกย้ายไปช่วยเพื่อนร่วมงาน

คนอื่นๆ ได้ต้องมีความรู้รอบและเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์ต่างๆ อยู่เสมอถ้าพิจารณาช่องว่างของสมรรถนะแสดงในเห็นว่านักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานครมีความต้องการที่จะพัฒนาในคุณลักษณะ/ทัศนคติในด้านการปรับตัวต่อสถานการณ์มากที่สุดเช่นเดียวกับการควบคุมอารมณ์

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะ

1) สำนักพัฒนาสังคมควรมีการจัดทำเส้นทางฝึกอบรม(Training Road Map: TRM) สำหรับตำแหน่งนักพัฒนาสังคมเพื่อที่จะง่ายต่อการฝึกและพัฒนาบุคลากรประจำตำแหน่งนักพัฒนาสังคมต่อไป

2) สำนักพัฒนาสังคมควรมีหลักสูตรการฝึกอบรมรายบุคคล(Individual Development Plan: IDP) โดยอาศัยการฝึกอบรมตามสมรรถนะที่บุคลากรคนนั้นขาดไป และควรมีการประเมินผลหลังจากการฝึกอบรมไปแล้วเป็นระยะ

3) สำนักพัฒนาสังคมควรมีการประเมินความคุ้มค่าของการฝึกอบรมในแต่ละโครงการอย่างจริงจังเพื่อลดรายจ่ายการฝึกอบรมที่ไม่จำเป็นออกไปแล้วยังทำให้การฝึกอบรมของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว จึงอาจจะนำการวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาร่วมด้วย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยให้มากยิ่งขึ้น

2) เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งเน้นแต่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นเพียงนักพัฒนาสังคมของกรุงเทพมหานครเท่านั้น อาจจะทำการศึกษาสมรรถนะประจำตำแหน่งอื่นๆ ในสำนักงานพัฒนาสังคมต่อไป



## เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น. (2551). *การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาติรี เทียนทอง. (2556). *แนวทางส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมควบคุมโรค*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ดลธกร วงษ์พันธ์ุ. (2552). *การสำรวจสมรรถนะเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2554). *สมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา*. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2548). *เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2554). *มาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2558). *สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. (2557). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี*. สมุทรสาคร: บริษัท ฟิมพีดี จำกัด.
- อัจนรา หล่อตระกูล. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ุ. (2551). *กลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28: 1-1.
- Shermon, G. (2004). *Competency based hrm: A strategic resource for competency mapping, assessment and development centres*. NewDlhi: Tata Mcgraw-hill.