

สมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ
ประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี¹
Competencies in Official Operations that affect the Efficiency of People
Service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi Province

นางปภัสนรินทร์ กัมปนาทยุทธเสนี²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการและวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี และ เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากประชาชนผู้รับบริการที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จำนวน 27,075 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป

เครื่องชี้และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการตรวจสอบสมมติฐาน และใช้การวิเคราะห์ทดสอบสหสัมพันธ์สมการถดถอย สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.628) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.15$, S.D.= 0.690) ด้านทักษะ ($\bar{X} = 3.98$, S.D.= 0.599) และด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.708)

2) การตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่ เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.580) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.21$, S.D.= 0.601) ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D.= 0.622) ด้านกระบวนการบริหาร ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.590) ด้านผลลัพธ์ การทำงานสำเร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.13$, S.D.= 0.645) ด้านผลลัพธ์ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.674) และ ด้านผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D.= 0.709)

3) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติราชการมี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

4) คำถามการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี เป็นอย่างไร และคำถามการวิจัยข้อ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติราชการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี หรือไม่อย่างไร พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

คำสำคัญ : สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลเขาพระงาม

Abstract

The objectives of the study were to measure the level of competencies in official operations and the level of efficiency of people service at Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province and to study the competencies in official operations that affect the efficiency of people service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province by using quantitative research method. Beginning with a sample group setting by using Krejcie and Morgan matrix that has a sample group of 400 people from 27,075 populations who receive the services at Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province by accidental sampling at the confidential level of 95%. For hypothesis validating, using data analysis of statistics, percentage, mean, standard deviation. For hypothesis testing, using regression equation analysis test.

The research results were found that.

1) The level of competencies in official operations at Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province consists of 3 aspects those are knowledge, skill and attitude. The overall of the level of competencies in official operations is high ($\bar{X}=4.07$, S.D.= 0.628). When considering each side found that every aspect is high as follows knowledge ($\bar{X}=4.15$, S.D.= 0.690), skill ($\bar{X}=3.98$, S.D.= 0.599) and attitude ($\bar{X}=4.07$, S.D.= 0.708)

2) For hypothesis validating, the level of the efficiency of people service at Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province found that.

The overall of the level of the efficiency of people service is high ($\bar{X}=4.12$, S.D.= 0.580) therefore accept the research hypothesis. When considering each side found that the highest level of efficiency is the facility management process ($\bar{X}= 4.21$, S.D.= 0.601) while the high level of efficiency are service and management process ($\bar{X}=4.10$, S.D.= 0.622), service channel and management process ($\bar{X}= 4.14$, S.D. = 0.590), the result of work completed on time ($\bar{X}= 4.13$, S.D.= 0.645), the result of work efficacy ($\bar{X}= 4.14$, S.D.= 0.674) and the result of satisfaction of service recipient ($\bar{X}= 4.01$, S.D.= 0.709)

3) For hypothesis testing, the competencies in official operations affect the efficiency of people service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province and found that. The competencies in official operations affect the efficiency of people service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province. Therefore accept the research hypothesis.

4) Research question number 1. How is the efficiency of people service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province ? And research question number 2, Does the competencies in official operations affect the efficiency of people service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province ? The results were found that the of competencies in official operations in the aspects of knowledge, skill and attitude affect the efficiency of people service of Khaopra-ngam Subdistrict Municipality Lopburi province.

Keywords : Competencies in Official Operations, Efficiency of People Service , Khaopra-ngam Subdistrict Municipality

บทนำ

ผลการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่มีข้อสนับสนุนว่า เมื่อนำตัวแบบสมรรถนะ(Competency Model) มาใช้ในองค์กรแล้ว จะทำให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นตัวกำหนดในเรื่องของการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงาน ที่มีผลงานดีและเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในฐานะองค์กรกลางการบริหารงานบุคคลที่มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแล งานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในระบบราชการ พลเรือน เพื่อให้มีกำลังคนที่มีประสิทธิภาพ จึงให้ความสำคัญในการพัฒนาข้าราชการ โดยการสร้างข้าราชการที่มีคุณภาพคุณธรรม ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งได้ดำเนินการพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ที่ใช้ความรู้ ทักษะในวิชาชีพ (Knowledge Worker) ควบคู่กับการเป็นผู้มีคุณธรรมภายใต้หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย(พ.ศ. 2546 , 2550) ในภาพรวม ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลสำหรับพัฒนาให้ข้าราชการมีศักยภาพที่เหมาะสม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน และภายนอก ตลอดจนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น แนวคิดเกี่ยวกับ สมรรถนะที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนนำมาประยุกต์ใช้นั้น มีทั้งในระดับของนักบริหารระดับสูง และระดับของข้าราชการโดยทั่วไปโดยมีแนวโน้มจะขยายให้ครอบคลุมไปยังทุกระดับ รายละเอียดของสมรรถนะดังกล่าวได้แก่ 1) สมรรถนะสำหรับนักบริหารระดับสูง 2) สมรรถนะของข้าราชการในอนาคต ซึ่งมุ่งค้นหาคุณสมบัติหรือคุณลักษณะเฉพาะสำหรับข้าราชการซึ่งมีในตัวบุคคล ที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จหรือบรรลุผลในระดับเลิศ

ดังนั้นสมรรถนะต่อการบริการให้ประชาชน จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ ให้ได้รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลเขาพระงาม ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ. 2546

ผู้วิจัยจึงทำการศึกษา สมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการศึกษาไปวางแผนพัฒนางานด้านการให้บริการกับประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อวัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการและวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาว่าสมรรถนะในการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนหรือไม่อย่างไร

การทบทวนเอกสาร/งานวิจัย

ความหมายของสมรรถนะมีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ในส่วนของความหมาย สมรรถนะของนักวิชาการ (David McClelland, 1993 : 9; อ้างถึงใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548 : 4) ได้ให้ความหมายว่า สมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ แต่มีนักวิชาการที่ให้ความหมายมากกว่านั้นคือ (Parry Scott, 1998 : 58-64; อ้างใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548 : 5) ได้กล่าวไว้ว่าสมรรถนะ คือองค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มี อิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่ง จะสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรมสอดคล้องกันกับ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ออนไลน์, 2548) ที่ได้ให้ ความหมายของสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ ใน ส่วนบางท่านที่ให้ความหมายโดยรวมคือ (Richard E. Boyatzis, 1982 : 21) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึง ความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การ และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ศิริรัตน์ เจือไทสง อธิบายว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อร่วมงาน อื่นๆ ในองค์กร (ศิริรัตน์ เจือไทสง, 2559 : 9)

ณรงค์วิทย์ แสงทอง กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือที่เรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจาก พฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ (ณรงค์วิทย์ แสงทอง, ออนไลน์, 2550)

สรุปได้ว่าความหมายโดยรวมของสมรรถนะ (Competency) คือ ขีดความสามารถทั้งหมดของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เด่นชัดที่สุดในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้การทำงานที่ได้รับ มอบหมาย นั้นมีประสิทธิภาพสูง และมีส่วนอย่างมากที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จโดยความหมาย ของทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้หรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้เกี่ยวกับการทำงานหรือ หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนั้นๆ เช่น มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. ทักษะ (Skill) ความสามารถหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ และเกิดความชำนาญในหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนั้นๆ เช่น มีทักษะในการใช้งานเครื่องมือใหม่ๆ ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และ ฝึกฝนเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความชำนาญต่อการใช้งาน
3. ทักษะ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอต่างๆ ของทางที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธ ทำให้มีผลต่อบุคคลที่ พร้อมจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองในเชิงพฤติกรรมแบบเดียวกันเสมอ

แนวคิดทฤษฎี/งานวิจัย กรอบความคิดในการวิจัย และสมมติฐาน

แนวคิดและทฤษฎี ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีหน่วยงานทางวิชาการและ นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2545 : 283) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง การเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรที่ใช้ไป กับผลที่ได้จากการทำงานว่า ดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่ กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (2531 : 324) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ จะ ให้งานเกิดผลสำเร็จ ขณะที่ราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 511) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถที่จะให้เกิดผลในการทำงาน

ไซมอน (Simon, 1960 : 180 - 181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความ สัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ เท่ากับผลผลิต ถ้า เป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538 : 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

วิชัย แหวนเพชร (2555) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจซึ่งเป็น ปัจจัยที่ ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจต่างๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม การที่คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือ มาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการ ทำงานทั้งสิ้น

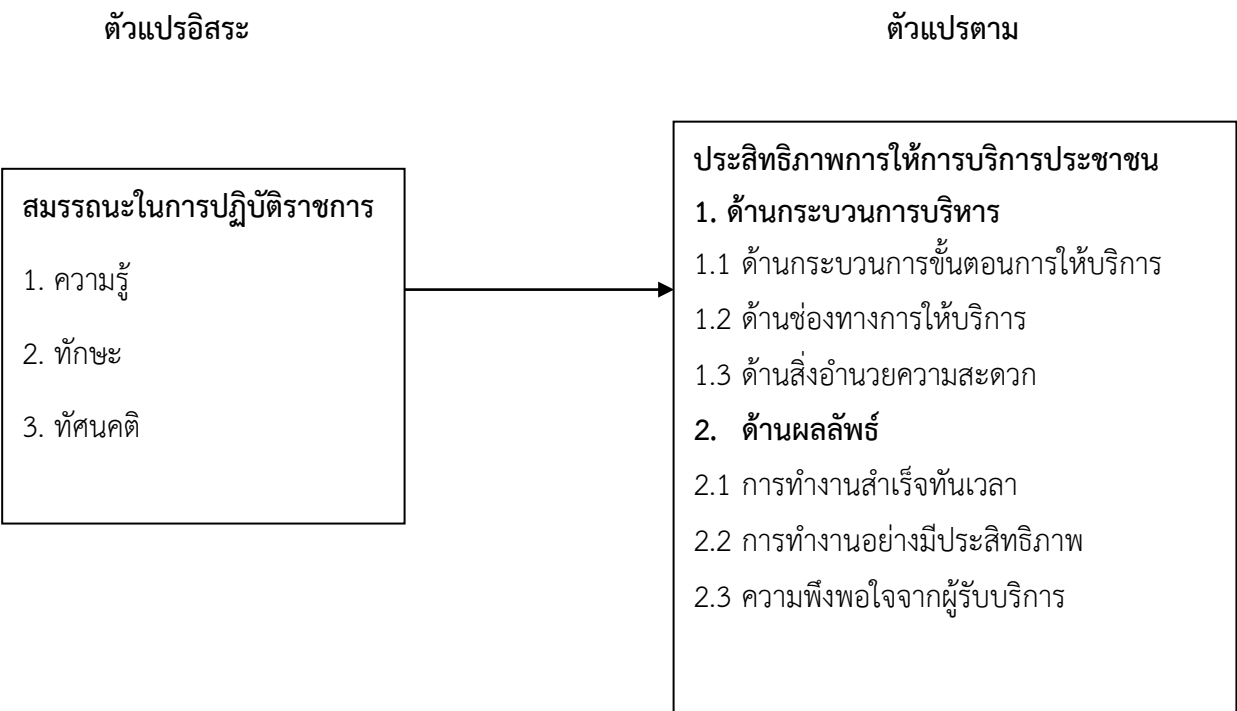
อินทรา หิรัญสาย (2534 : 20 อ้างถึง ใน ชาญวิทย์ ยะกุสังข์, 2545 : 16) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่ทำให้ บรรลุผลสำเร็จโดยวิธีทางที่ดีที่สุด เพื่อใช้ปัจจัยต่างๆ น้อย ที่สุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุและอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ยุวณู กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิผล (Effectiveness) คือความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ที่กำหนดไว้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ทำมาแล้ว กระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิมหรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบขั้นตอน ผู้วิจัยจึงจะใช้นิยามนี้ไปวัดด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการว่าทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการหรือไม่

ผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือ การทำงานให้สัมฤทธิ์ผลจากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจะใช้นิยามนี้ไปวัดด้าน ผลงานเสร็จทันเวลา ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

คำจำกัดความของศัพท์/ตัวแปร

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี
2. การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน หมายถึง การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี
3. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จ.ลพบุรี หมายถึง การศึกษาความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี
4. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จในด้านค่าใช้จ่าย กระบวนการบริหาร รวมถึงด้านผลลัพธ์ เนื่องจากงานศึกษานี้ผู้วิจัยจะศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชน ผู้รับบริการ ดังนั้นจึงจะใช้ตัวแปรประสิทธิภาพเฉพาะ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์เท่านั้น
5. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือ เทคนิคที่ สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบขั้นตอน ของทางราชการ
6. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลจากที่กล่าวมา
7. สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถทั้งหมดของ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เด่นชัดที่สุดในการทำงานของบุคคลนั้นๆ ส่งผลให้การทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีประสิทธิภาพสูง และทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่
 - 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้หรือสิ่งที่องค์กรสิ่งที่ต้องการให้รู้เกี่ยวกับการทำงานหรือหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนั้นๆ เช่น มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 2) ทักษะ (Skill) ความสามารถหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ และเกิดความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานนั้นๆ เช่น มีทักษะในการใช้งานเครื่องมือใหม่ๆ ที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และ ฝึกฝนเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความชำนาญต่อการใช้งาน
 - 3) ทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกและความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอต่างๆ ของทางที่จะยอมรับหรือจะปฏิเสธ ทำให้มีผลต่อบุคคลที่พร้อมจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองในเชิงพฤติกรรมแบบเดียวกันเสมอ
8. การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี หมายถึง ความคิดเห็นตามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลลัพธ์
9. ด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือ เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิมหรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระเบียบขั้นตอน ผู้วิจัยจึงจะใช้นิยามนี้ไปวัดด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงช่องทางการให้บริการว่าทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีรายละเอียดดังนี้
 - 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นตามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและ

ขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ เอกสาร เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีตู้รับความคิดเห็นรับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นตามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นตามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่งบริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

10. ผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือ การทำงานให้สัมฤทธิ์ผลจากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจะใช้นิยามนี้ไปวัดด้าน การทำงานเสร็จทันเวลา การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจจากผู้รับบริการ รายละเอียดแต่ละด้านความหมายดังนี้

1) การทำงานเสร็จทันเวลา หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด การทำงานถูกต้องทันเวลา งานเสร็จทันกำหนดได้อย่างถูกต้อง ทำงานสำเร็จตามแผน งานเสร็จตามวันครบกำหนดส่งงานตามกำหนดการ และงานเสร็จภายในวงรอบ

2) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดทำแผนการดำเนินการ การติดตามประเมินผลได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และงานมีประสิทธิภาพ

3) ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงานเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จำนวน 27,538 คน (เทศบาลตำบลเขาพระงาม, 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลเขาพระงาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี โดยมีโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ คือ มีสมรรถนะ มากที่สุด มีสมรรถนะมาก มีสมรรถนะปานกลาง มีสมรรถนะน้อย และมีสมรรถนะน้อยที่สุด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และ ด้านทัศนคติ โดยใช้มาตราวัด ด้วยวิธีของลิเคิร์ต ดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์กำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ (Likert Scale) ดังนี้

1.00-1.49	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.50	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับน้อย
2.51-3.50	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง
3.51-4.50	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับมาก
4.51-5.00	หมายถึง	สมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต 5 ระดับ คือ มีประสิทธิภาพมากที่สุด มีประสิทธิภาพมาก มีประสิทธิภาพปานกลาง มีประสิทธิภาพน้อย และมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย การทำงานสำเร็จทันเวลา การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยใช้มาตราวัด ด้วยวิธีของลิเคิร์ต ดังนี้

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์กำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ (Likert Scale) ดังนี้

1.00-1.49	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.50	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย
2.51-3.50	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
3.51-4.50	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก
4.51-5.00	หมายถึง	ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

แบบสอบถามการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติราชการกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จ.ลพบุรี เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ กับตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน คือ 1) ด้านกระบวนการบริหาร ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย การทำงานสำเร็จทันเวลา การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ผลการวิจัย

1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ พบว่า ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.= 0.628) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านความรู้

($\bar{X}=4.15$, S.D.= 0.690) ด้านทักษะ ($\bar{X}=3.98$, S.D.= 0.599) และด้านทัศนคติ ($\bar{X}=4.07$, S.D.= 0.708)

2) การตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่ เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$, S.D.= 0.580) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.21$, S.D.= 0.601) ระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการบริหารกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.10$, S.D.= 0.622) ด้านกระบวนการบริหาร ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.590) ด้านผลลัพธ์ การทำงานสำเร็จทันเวลา ($\bar{X}=4.13$, S.D.= 0.645) ด้านผลลัพธ์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.14$, S.D.= 0.674) และด้านผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.01$, S.D.= 0.709)

3) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติราชการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และสามารถเขียนเป็นสมการเส้นตรง ได้ดังนี้

$$Y (\text{ประสิทธิภาพในการให้บริการ}) = 0.586 + 0.206(\text{ด้านความรู้}) + 0.426(\text{ด้านทักษะ}) + 0.242(\text{ด้านทัศนคติ})$$

4) คำถามการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี เป็นอย่างไร และคำถามการวิจัยข้อ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติราชการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี หรือไม่อย่างไร พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติราชการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยจะ พบว่า เทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ควรปรับปรุงพัฒนา คือ ด้านผลลัพธ์ ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.01$) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีสิ่ง ที่ควรปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ให้มี ประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรปรับปรุงการบริการ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดค้ำค่ามี ประโยชน์ต่อประชาชนและชุมชน
- 3) ควรปรับปรุงการบริหารจัดการในการให้บริการประชาชน และส่งเสริมให้บุคลากรมีการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ เพื่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการ
- 4) ควรแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและแก้ปัญหาดังกล่าวเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** [Online]
<https://www.egov.go.th/th/government-agency/513/>
- กัญญารัตน์ ชันไชยะ (2553). **คำจำกัดความของสมรรถนะ ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์**. Castillo (อ้างใน กัญญารัตน์ ชันไชยะ 2553)
- ขจรศักดิ์ สุขเกษม. (2551). **ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบน. การศึกษาอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- คณากร สุขคันธรักษ์ (2560). **อิทธิพล ของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีต่อความตั้งใจ อยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน.**
- เจนจิรา ปักษา. (2552). **ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**
- ชาญวิทย์ ยิกุสังข์. (2545). **สภาพและปัญหาการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**
- เดชา คนที. (2558). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน ตำบลหนองบัวบาน อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.**
- ตระกุล อมรนาถ. (2559). **ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบล หนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การศึกษาอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**
- ติน ปรัชญาพฤทธ์ และ ไกรยทุธ ธีรตยาคินันท์. (2537). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พลเรือน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.**

- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติ
ราชการของเทศบาลนครสงขลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- เทศบาลตำบลเขาพระงาม. (2563). **ข้อมูลทั่วไป** [Online] <https://www.khaoprangam.go.th/history.php>
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ยุวณูช กุลาตี. (2548). **การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมิน.** กรุงเทพฯ: สำนักงาน
 รับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยพระบรมราชูปถัมภ์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2531) **พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2525.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชัย แหวนเพชร. (2555). **มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ: ธรรมกลการพิมพ์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561). **ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตาม
 มาตรฐานอำเภอยึดของอำเภอเมืองพัทลุงจังหวัดพัทลุง.** หลักสูตรรัฐ
 ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.** สำนักงาน
 ศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- สนอง ชื่นรำพันธุ (2553). **แนวทางพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองมาบตาพุด
 อำเภอเมือง จังหวัดระยอง.**
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency.** กรุงเทพฯ:
 ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์จำกัด(มหาชน).
- Gerrit and Bianca and Peter (2015). **สมรรถนะของพนักงานในบริษัทการผลิต**
- Kennedy and Dresser (2005). **สมรรถนะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน “Creating a Competency-
 based Workplace”**