

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการ  
ของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์<sup>1</sup>

Relationship between Core Competencies and Service Quality of Sub-district Officers  
in Wichianburi District, Phetchaboon Province

สร้อยญา ไร่นุ่น<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จากกลุ่มตัวอย่าง 148 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ การวิเคราะห์ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และทุกด้านมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

คำสำคัญ : สมรรถนะหลัก คุณภาพการให้บริการ พนักงานส่วนตำบล

**Abstract**

This research was aimed at studying the relationship between core competencies and service quality of sub-district officers in Wichianburi District, Phetchaboon province. The samples consisted of 148 participants. Reliability-tested questionnaire was the research tool. Data collected were analyzed through mean, standard deviation, t-test, analysis of variance, and multiple regression analysis. The findings exposed that each of five core competencies had mean at high level and all of them significantly influenced to service quality of sub-district officers in Wichianburi District, Phetchaboon province.

Keywords : Core competencies, Service quality, Sub-district officers

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การที่ทันสมัยจะนำระบบสมรรถนะมาใช้เป็นเครื่องมือในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงาน รวมทั้งสามารถนำไปใช้วางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ยังมีปัญหาสมรรถนะของการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่หลายประการ เช่น อ้างว่างานยุ่ง แต่ในความเป็นจริง กลับนั่งคุย หัวเราะสนุกสนาน ประชาชนใช้เวลานานในการขอเลขที่บ้าน ขอใบอนุญาตรื้อถอนและก่อสร้างใหม่ หรือการไม่อำนวยความสะดวกในเรื่องของการให้บริการฉีดพ่นยาฆ่ายุง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ สะท้อนให้เห็นชัดเจนถึงความไม่เข้าใจ และไม่ทำตามในเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล การให้บริการแก่ประชาชนที่แท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่สนใจได้นำไป ใช้ในการวางแผน ปรับปรุงพัฒนา และกำหนดทิศทางในการเสริมสร้างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้มีคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารนำไปพิจารณาเพื่อกำหนดทิศทาง และเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยแท้จริง

## วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. พรรณนาระดับของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

## สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน
3. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

## วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้ข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) ที่ได้จากการค้นคว้าเอกสาร วรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ประกอบการวิเคราะห์ให้มีความน่าเชื่อถือ

## ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

### 2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ในประเภทตำแหน่งต่างๆ จำนวน 261 คน

### 2.2 การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้มาจากการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่ศึกษา จำนวน 148 คน

## แนวความคิด ที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1970) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร โดยมีใจความสำคัญ คือ

1. ผลการเรียนในโรงเรียนไม่ได้ทำนายผลสำเร็จในการประกอบอาชีพ
2. แบบทดสอบเขาวัวปัญญา และแบบวัดความถนัดไม่ได้ทำนายความสำเร็จทางอาชีพ หรือความสำเร็จในชีวิตอื่นๆ
3. แบบทดสอบและผลการเรียนทำนายผลงานได้ก็เพราะว่าคนที่ทำแบบทดสอบได้ดีและมีผลการเรียนดีเป็นคนที่มีความรู้ทางสังคมดี
4. สมรรถนะจะเป็นสิ่งที่สามารถทำนายพฤติกรรมที่สำคัญได้ดีกว่าแบบทดสอบ ทั้งนี้ McClelland (1970) ได้สัมภาษณ์กลุ่มคนที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และพบว่าสมรรถนะในเรื่องความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบวัดความถนัด

ในกรณีของประเทศไทย สำนักงาน ก.พ. ได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในระบบราชการไทย โดยจำแนกเป็นสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

**สมรรถนะหลัก** หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน โดยสมรรถนะหลักในภาคราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ., 2553, น. 2) ประกอบด้วย

1. **การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement motivation)** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตน หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย ที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถทำได้มาก่อน (สำนักงาน ก.พ., 2553, น. 6)

2. **บริการที่ดี (Service mind)**  
หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการด้วยกัน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงาน ก.พ., 2553, น. 11)

3. **การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)** หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (สำนักงาน ก.พ., 2553, น. 17)

4. **การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ (Integrity)** หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติตนอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการ เพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ., 2553, น. 23)

5. **การทำงานเป็นทีม (Teamwork)** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม (สำนักงาน ก.พ., 2553, น. 28)

**สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง คุณลักษณะ เชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะเฉพาะตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันตามสายงาน หน่วยงาน และส่วนราชการ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการ การศึกษา พบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมารับบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ และ Parasuraman et al ได้สร้างเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพบริการ จากความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง 5 ด้าน ดังนี้

1. **ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส มีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

2. **ความน่าเชื่อถือในการบริการ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ และมีความสม่ำเสมอในการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. **การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที่ที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

4. **การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)** หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และบริการด้วยความสุภาพ และมารยาทที่ดีที่จะทำให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. **ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)** หมายถึง ความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยณัฐ จันท์เกิด (2560) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชน เมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

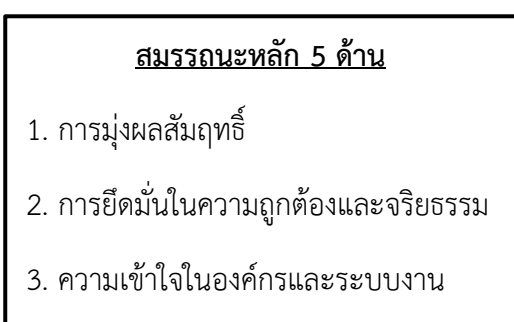
สาวิตรี สุนทร (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบล ท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประชาชนที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ แตกต่างกัน

กัลยาลักษณ์ สงหมื่นไวย์ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา

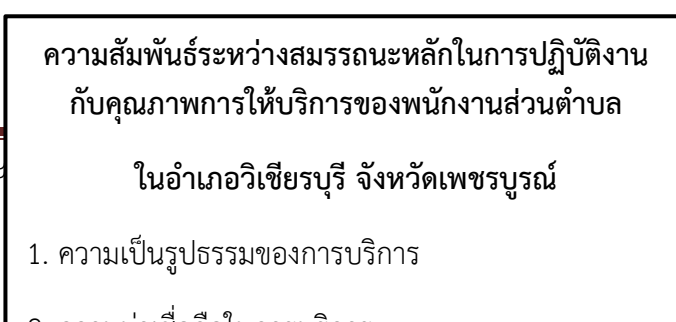
### กรอบแนวคิดการวิจัย

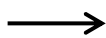
ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ศาสตร์และ





## ผลการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ระดับของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน	ระดับสมรรถนะหลัก		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>สมรรถนะหลัก</b>			
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.91	0.53	มาก
2. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	3.82	0.58	มาก
3. ด้านการเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	3.81	0.57	มาก
4. ด้านการบริการเป็นเลิศ	3.78	0.57	มาก
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	3.70	0.52	มาก
<b>ภาพรวมสมรรถนะหลัก</b>	<b>3.80</b>	<b>0.44</b>	<b>มาก</b>

พบว่า ภาพรวมระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่น

ในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านการเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ
--------------------	-------------------------

	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>คุณภาพการให้บริการ</b>			
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.86	0.53	มาก
2. ความน่าเชื่อถือในการบริการ	3.78	0.48	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.82	0.56	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	3.79	0.53	มาก
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.79	0.52	มาก
<b>ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.81</b>	<b>0.42</b>	<b>มาก</b>

พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการ

บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

1. สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ ประเภทตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน มีทัศนคติแตกต่าง

2. คุณภาพการให้บริการของพนักงาน พบว่าอายุ อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง มีทัศนคติแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

	b	SE	Beta	t	Sig.
<b>ค่าคงที่</b>	1.387	0.231		5.997	0.000
<b>สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน</b>					
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.088	0.064	0.110	1.368	0.173
2. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	0.082	0.061	0.112	1.343	0.182

3. ด้านการเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	0.141	0.078	0.190	1.803	0.073
4. ด้านการบริการเป็นเลิศ	0.183	0.076	0.245	2.395	0.018
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	0.146	0.069	0.178	2.126	0.035
<b>Adjusted <math>R^2 = 0.446</math>    F = 24.642    Sig. F = 0.000</b>					

พบว่า ด้านการบริการเป็นเลิศ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลมากที่สุด รองลงไป ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลได้ร้อยละ 44.60



## สรุปและการอภิปรายผล

1. ระดับของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอ วิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวโน้มอยู่ใน ระดับมาก อธิบายได้ว่า สมรรถนะหลักเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์กร การค้นหาและพัฒนาสมรรถนะที่บุคคลมีอยู่จะเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญว่าบุคคลใดจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าการทำงานโดยทั่วไป เมื่อเกิดสมรรถนะบุคคลแล้วผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กร คือ สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันได้

2. ระดับของคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า คุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นการดำเนินงานที่สำคัญของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้เป็นไปตามนโยบายการให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รอบคอบ มีประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการและเต็มใจใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นเพศ ประเภทตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีหลายรูปแบบแตกต่างกันตามความเจริญ จำนวนขนาดพื้นที่และรายได้ เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจอิสระซึ่งเกิดจากการกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถบริหารปกครองตนเอง และเป็นพื้นฐานของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นเป็นเรื่องขององค์กรที่จะต้องมีความรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในท้องถิ่น โดยมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในด้านปัจจัยพื้นฐาน เป็นต้น

4. ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นเพศ ระดับการศึกษา และประเภทตำแหน่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ เพราะผู้เข้ารับบริการได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการ ส่งเสริมและสร้างทัศนคติ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอภธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กรณีของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ กรณีของด้านการบริการเป็นเลิศ พบว่า การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน อีกทั้งโดยมุ่งประโยชน์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชนเป็นหลัก โดยให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับ และสร้างความประทับใจอันดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชน กรณีของด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า การร่วมกันทำงานของสมาชิกที่มากกว่า 1 คน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมี

ความสำคัญในทุกองค์การการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือของกลุ่มสมาชิกเป็นอย่างดี

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรให้พนักงานส่วนตำบลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นในเชิงพัฒนาและปรับปรุงงาน หรือเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้มีการกำหนดเป้าหมายของงาน พัฒนาวิธีการทำงานให้ได้ผลงานที่โดดเด่นแตกต่างจากงานที่ปฏิบัติอยู่ ให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนวิธีการทำงานให้กับพนักงานส่วนตำบล

2. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ควรมุ่งเน้นด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยการปลูกฝังความคิดและจิตสำนึกให้กับพนักงานส่วนตำบลในการยึดมั่นเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ เพื่อให้ถูกต้องตามหลักการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก บางครั้งผู้เสียผลประโยชน์อาจไม่พึงพอใจหรืออาจเป็นการสร้างศัตรูก็ตาม จัดให้มีการอบรมหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ

3. ด้านการเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ควรเพิ่มสมรรถนะหลักของพนักงานส่วนตำบลโดยจัดให้พนักงานส่วนตำบลเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานให้สมัย รองรับระบบไอทีใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ ผู้ที่ติดตามความรู้ในวิชาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้มาอธิบายหรือสอนเพื่อนร่วมงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน นำไปใช้กับงานของตนเองและสามารถถ่ายทอดไปยังผู้อื่นได้

4. ด้านการบริการเป็นเลิศ ควรวางแผนทางปฏิบัติในการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานส่วนตำบลในการให้บริการประชาชนว่าในการให้บริการประชาชนต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่ให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามกฎระเบียบและไม่เอื้อประโยชน์ กับใครบางคนอย่างไม่ถูกต้อง โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนผู้ใช้บริการซักถาม ตรวจสอบเอกสารที่ประชาชนมาใช้บริการในงานด้านต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนในครั้งเดียว

5. ด้านการทำงานเป็นทีม ควรมีการเสริมสร้างสมรรถนะหลัก การทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นในส่วนของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมหรือจัดส่งพนักงานส่วนตำบลเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องการจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้สามารถคลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการในสำนัก/กอง หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการที่ดี และเป็นมาตรฐานร่วมกันต่อไป

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่างๆ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

## References

- กัลยาลักษณ์ สงหมื่นไวย์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. รายงานวิทยานิพนธ์. วิทยาลัยรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2551). พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2562. <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/law/>. 3 กันยายน 2563.

\_\_\_\_\_. (2553). มาตรการบริหารและพัฒนากำลังคนภาครัฐ (พ.ศ. 2557 – 2561) และ แนวทางไปปฏิบัติ. [https://www.google.com/act\\_law2551.pdf](https://www.google.com/act_law2551.pdf). 3 กันยายน 2563.

David C McClelland. (1970). Test for Competency. **rather than intelligence** **American Psychologists**. Vol.17, No7, pp.57 – 83.

\_\_\_\_\_. (1973). Testing for Competence rather than Intelligence. **American Psychologist**. Retrieved December 11, 2005, from [www.ei.haygroup.com](http://www.ei.haygroup.com)

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing* 64, Spring : 12 – 40.