

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

The relationship between competencies of the operator and services quality of public and private organizations in bangkok area

สุริยวิภา ไชยพันธุ์

Suriwipa Chaiyapan

อาจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Lecturer, Master of Business Administration (Management), Graduate school Rattana Bundit University

E-mail : susi19652@hotmail.com

Received: March 18, 2021; Revised: July 12, 2021; Accepted: July 23, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อสร้างสมการความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ สมรรถนะหลัก รองลงมาคือ สมรรถนะด้านตำแหน่งงาน และ สมรรถนะด้านการจัดการ สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ และสามารถทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การได้ร้อยละ 75.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถเขียนสมการความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้คือ $Y = 0.973 + 0.271 (\text{สมรรถนะหลัก}) + 0.271 (\text{สมรรถนะในด้านการจัดการ}) + 0.262 (\text{สมรรถนะตามตำแหน่งงาน}) + 0.237$

คำสำคัญ: สมรรถนะผู้ปฏิบัติงาน, คุณภาพการบริการ, การบริหารองค์การ

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the competencies of the operator and services quality of public and private organizations in Bangkok area. 2) To study the level of services quality of public and private organizations in Bangkok area. 3) To find relationships between the competencies of the operator and services quality of public and private organizations in Bangkok area. It's a quantitative research by using survey research method. The research instrument was a questionnaire. The sample group consisted of 400 public and private practitioners in Bangkok area. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's simple correlation statistics and stepwise multiple regression analysis. The findings revealed that the competencies of the operator in the overview and aspects were in all aspects: core competencies position performance and management competencies Services quality of organization in the overview and aspects were in all aspects: equal service on time service providing adequate service and continuity of service and progressive service The hypothesis testing found that the operation competencies had positive relationship with the services quality of organization and can predict the services quality of organization by 75.5%, the statistically significant was at 0.01. To be able to write the relationship equation for service quality of government and private organisations in the area of Bangkok are as follows: $Y = 0.973 + 0.271$ (core competencies) + 0.271 (management competencies) + 0.262 (position competencies) + 0.237

Keywords : Competency, Services quality, Organization administration

บทนำ

การบริหารองค์การยุคใหม่เป็นการบริหารงานแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ เพื่อขับเคลื่อนให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้งองค์การของภาครัฐและองค์การที่เป็นภาคเอกชน โดยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้นและยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก องค์การจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องอาศัยผลการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำพาองค์การของตนไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสำเร็จแก่องค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การภาครัฐที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนจำเป็นต้องให้บริการและการติดต่อสื่อสารโดยตรงกับผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานที่ดีนอกจากจะขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรแล้วยังขึ้นอยู่กับทัศนคติและความเต็มใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะทำให้องค์การภาครัฐและองค์การของเอกชนบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (วรรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์ และกัญญาณน อินทวาท, 2554 น.39-40 อ้างถึงใน ธนัญวรินทร์ ศิริชุม, 2560, น.1) นอกจากนั้น การแข่งขันขององค์การในโลกปัจจุบันได้เปลี่ยนจากการแข่งขันในด้านเงินทุนมาเป็นการแข่งขันในเรื่อง “คน” หรือเรียกอีกอย่างว่าทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีศักยภาพสูง ที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้ง่าย ๆ องค์การในยุคของการแข่งขันต้องเน้นการลงทุนไปที่การพัฒนาความรู้และความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่องค์การกำหนดขึ้นและนำมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์การ เพื่อให้เกิด “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” ในระดับสูง (Ratsametammachod, 2007) องค์การที่ต้องการเป็นองค์การที่อยู่รอดอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องประยุกต์เอาแนวคิดในเรื่องของสมรรถนะ (competency) มาใช้แทบทุกองค์การ และ

องค์การที่มีประสิทธิภาพสูงจะเป็นองค์การที่มีความสามารถในการประเมินสมรรถนะของตนเองได้อย่างแม่นยำ และสามารถดำเนินการปรับปรุงสมรรถนะเหล่านี้ให้ดีขึ้น (Wedchayanon, 2013)

ตลอดจนในปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันที่มากขึ้นทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องหากลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะสามารถทำให้องค์การได้เปรียบคู่แข่งขัน ซึ่งทำให้องค์การในปัจจุบันได้พยายามแสวงหาสมรรถนะหลักขององค์การ ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย กระบวนการบริหารงานและกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทำให้องค์การสามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากงานวิจัยของ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561) พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เพื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วน กรศิริรัช ชูเสียงแจ้ว (2562) พบว่า สมรรถนะหลัก ควรเพิ่มเติมในด้านของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ส่วนสมรรถนะส่วนบุคคลเพิ่มเติมในด้านของทัศนคติของพนักงานและสมรรถนะหน้าที่มีความพร้อมดีอยู่แล้ว ส่วนคุณภาพการบริการ ลูกคามีความพึงพอใจในการบริการตามสมรรถนะที่ได้แม้ว่าไม่ครบถ้วนทุกประการโดยเน้นการสื่อสารมากกว่าสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการของพนักงานทางโรงแรมมีความชัดเจนเพราะแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกัน ส่วน ปริยาภรณ์ สมใจ, วันชัย ปานจันทร์, บุญมี พันธุ์ไทย และวุฒิพล สกลเกียรติ (2562) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานแบ่งเป็น 2 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะวิชาการตามสายงาน ซึ่งผลการประเมินสมรรถนะของผู้เข้าอบรมพบว่า สมรรถนะของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมนมพาสเจอร์ไรส์ หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีสมรรถนะสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จากการศึกษาของ McClelland (1998) ได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะคือบุคลิกลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคล ซึ่งมีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดี และ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงาน ซึ่งสมรรถนะประกอบด้วย แรงขับ (motives) ลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทัศนคติ (attitude) หรือคุณค่า (values) ความรู้ในเนื้อหา (content knowledge) หรือ ความรู้-ความคิด (cognitive) หรือทักษะเชิงพฤติกรรม (behavioral skills) ที่สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบกันทำให้บุคคลแต่ละคนประสบความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน ส่วน Arnould de Nadailac (2003) กล่าวว่า สมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น โดยความสามารถที่ใช้ไปเพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ ส่วน Duboiss and Rothwell (2004) กล่าวว่าสมรรถนะเป็น พฤติกรรม (Behaviors) แรงจูงใจ (Motivations) และความรู้ (Knowledge) นั้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานในองค์กรนั้น ๆ

ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในส่วนของกรุงเทพมหานคร ที่เป็นเมืองหลวงและนครที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญของประเทศ กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.737 ตร.กม. มีประชากรตามทะเบียนราษฎรกว่า 6 ล้านคน ทำให้กรุงเทพมหานครจัดเป็นเอกนคร (Primate City) ซึ่งเป็นเอกนครที่สุดในโลก เพราะมีประชากรมากกว่านครที่มีประชากรมากเป็นอันดับที่ 2 ถึง 40 เท่า เป็นเมืองที่มีตึกระฟ้ามากที่สุดในโลกเป็นอันดับที่ 11 ของโลกในปี พ.ศ. 2563 มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลายในรูปแบบทั้งด้านศาสนา ด้านการจับจ่ายซื้อของ มีศูนย์การค้าต่าง ๆ หรือสถานบริการกลางคืน เช่น พระบรมมหาราชวัง สยามสแควร์ ถนนข้าวสาร ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติได้มากมายจนเป็นที่เลื่องลือกล่าวขานถึงมาก ๆ ในยุคนี กรุงเทพมหานครเป็นเขตปกครองพิเศษของประเทศไทยตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร

ราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 กำหนดให้กรุงเทพมหานครเป็นทบวงการเมือง มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นนครหลวง มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครมาจากการเลือกตั้ง อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ในปัจจุบันมีการขยายตัวของเมืองเพิ่มมากขึ้นตามยุคโลกาภิวัตน์ โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขต ในแต่ละเขตมีหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนเป็นจำนวนมาก (วิกิพีเดีย, 2563) ซึ่งเป็นศูนย์รวมของประชากรที่มีจำนวนมากต่างก็เข้ามาหาโอกาสความก้าวหน้าทางด้านวิชาการ ด้านอาชีพ ทำให้ปัจจุบันการพัฒนา การขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ และการทำหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร เห็นได้ว่าเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากสภาพปัญหาการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารสูงสุด ต้องแบกรับภาระงานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ หน้าที่ของกรุงเทพมหานครโดยตรง และนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตามนโยบายต่าง ๆ ที่ใช้ในการหาเสียงเลือกตั้งที่ต้องดำเนินนโยบายหลังจากที่เข้ารับตำแหน่ง ส่งผลต่อการประสานงานกับภาคประชาชน ไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมาสู่ชุมชน (ประดิษฐ์ ตี๋วัฒนกุล, 2559) ตลอดจนมีปัญหาทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมในปัจจุบันเกิดขึ้นอีกอย่างมากมาย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าควรมีสมรรถนะใดบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการขององค์การอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานและคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,002,359 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multistage sampling) ซึ่งมี 4 ขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น (stratified sampling) โดยเลือกเขตการปกครองออกเป็น 6 เขต ในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ได้แก่ สำนักงานเขตบางกะปิ สำนักงานเขตบึงกุ่ม สำนักงานเขตลาดพร้าว สำนักงานเขตวังทองหลาง สำนักงานเขตมีนบุรี และสำนักงานเขตบางเขน แจกแบบสอบถามไปจำนวน 200 ชุด และเลือกบริษัทเอกชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต จำนวน 200 ชุด รวมเป็น 400 ชุด
2. การสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)
3. ในแต่ละเขตพื้นที่ที่สุ่มได้ จะคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มในแต่ละเขตและบริษัทเอกชน โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากรในเขตนั้น ๆ และในบริษัทเอกชนที่ได้คัดเลือกไว้

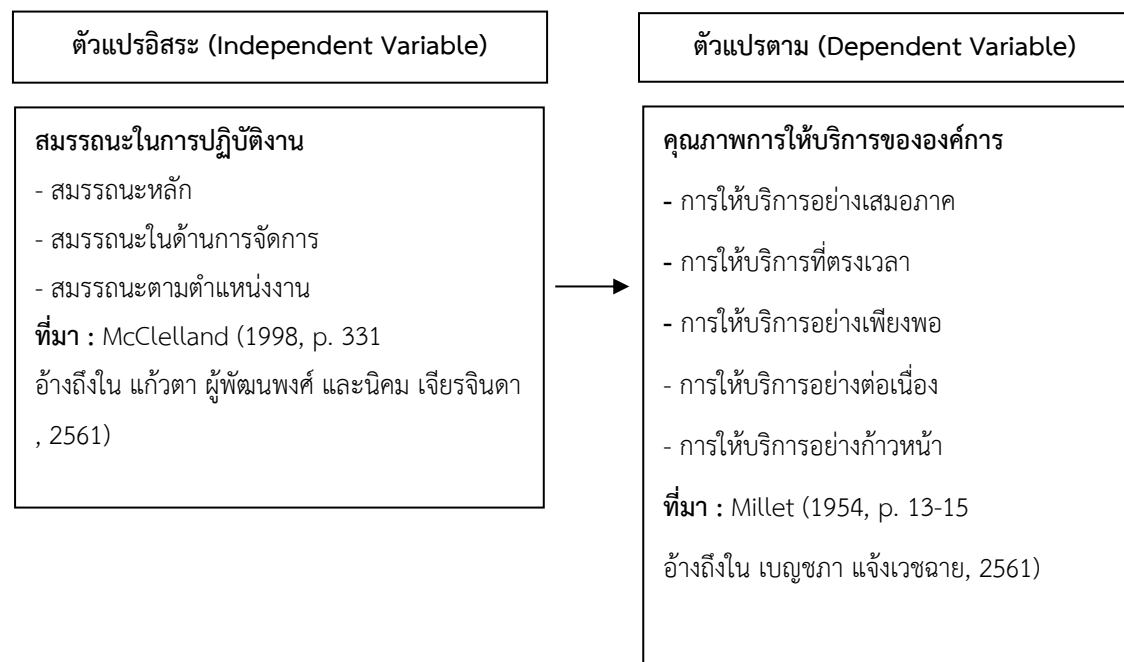
4. จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ในแต่ละเขต ผู้วิจัยจะใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (probability sampling) จนครบตามจำนวนที่ต้องการในแต่ละเขตรวมทั้งสิ้น 6 เขต และบริษัทเอกชนอีกจำนวน 6 บริษัท จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

สมมติฐานการวิจัย

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และเพื่อให้การปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของ McClelland (1998, อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา, 2561) ซึ่งประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะในด้านการจัดการ 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงาน มาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ (independent variable) สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ ผู้วิจัยได้นำหลักการการบริการของ Millet (1954, p.13-15 อ้างถึงใน เบญชภา แจ้งเวชฉาย, 2561) มาอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแต่ละคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้วิธีของ Likert Scale (1932 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2559) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการรวบรวมจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC มากกว่า .50 ทุกข้อและผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย โดยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 0.967 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างและนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้มาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด (close ended question) ให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสมรรถนะในการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก (core competency) 2) สมรรถนะด้านการจัดการ (managerial competency) 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับตามแบบของ ไคเคิร์ต (Likert's scale) คือ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์การในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ 5=มากที่สุด 4=มาก 3=ปานกลาง 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ข้าราชการของภาครัฐและพนักงานองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงสมรรถนะในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า ข้าราชการภาครัฐและพนักงานองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.8) มีอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 40.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 36.0) มีสถานภาพการสมรส ร้อยละ 60.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 45.2)

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการภาครัฐและพนักงานองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการภาครัฐและพนักงานองค์การในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้าน มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=3.94$) คือ ด้านสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) และด้านสมรรถนะในด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ

3. คุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.01$) คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=4.07$) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}=4.07$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.99$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.97$) ตามลำดับ

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ และสามารถทำนายคุณภาพการให้บริการขององค์การ ได้ร้อยละ 75.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	คุณภาพการให้บริการขององค์การ	
	r_{xy}	Sig.
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	0.676**	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competency)	0.680**	0.000
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)	0.669**	0.000

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การมากที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะหลัก (core competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.680, 0.676 และ 0.669 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	คุณภาพการให้บริการขององค์กร				
	S.D	b	t	Sig.	
ค่าคงที่ (Constant)		-	0.973-7.219**	0.000	
สมรรถนะหลัก (core competency)	0.647	0.271	0.298	5.991**	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency)	0.656	0.262	0.292	5.676**	0.000
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency)	0.629	0.237	0.253	4.939**	0.000
$R^2=0.755$; $F= 174.667$; $Sig.=0.000$					

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กรในภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ว่าสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะในด้านการจัดการและสมรรถนะตามตำแหน่งงานของพนักงานโดยมีค่า $R^2 = 0.755$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีความสามารถในการอธิบายคุณภาพในการให้บริการขององค์กรในภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครได้ ร้อยละ 75.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร คือ สมรรถนะหลัก รองลงมา คือ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน และสมรรถนะด้านการจัดการ สมการพยากรณ์สมรรถนะของการปฏิบัติงานของพนักงานในภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีผลต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์กรในภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้าน เข้าสมการในรูป คะแนนดิบ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร $Y = 0.973 + 0.271$ (สมรรถนะหลัก) $+ 0.271$ (สมรรถนะในด้านการจัดการ) $+ 0.262$ (สมรรถนะตามตำแหน่งงาน) $+ 0.237$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะอภิปรายผล ดังนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.8) มีอายุ 20-30 ปี (ร้อยละ 40.0) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 36.0) มีสถานภาพการสมรส (ร้อยละ 60.5) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 45.2 อาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและเพิ่งเริ่มทำงานเป็นกลุ่มคนที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอมภักดิ์ จันทะคัต (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์ประจำที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

2. จากผลการศึกษาสมรรถนะ (competency) ที่ประกอบด้วย สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะด้านตำแหน่งงาน ขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือเกินกว่าที่มาตรฐานของงานนั้น ๆ กำหนดไว้ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในหลายองค์กรว่า การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้นจะต้องอาศัยพนักงานหรือบุคลากรที่มี

ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่ง (สมรรถนะ) และมีพฤติกรรม ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม องค์การจึงจะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภัทร์ สมใจ วันชัย ปานจันทร์ บุญมี พันธุ์ไทย และวุฒิพล สกกลเกียรติ (2562) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะพนักงานขายโดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรม ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมนมพาสเจอร์ไรส์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ สมรรถนะที่จำเป็นของ พนักงานขายบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมนมพาสเจอร์ไรส์ แบ่งเป็น 2 สมรรถนะ ได้แก่ สมรรถนะหลัก และ สมรรถนะ วิชาการตามสายงาน ผลการประเมินสมรรถนะของผู้เข้าอบรม พบว่า สมรรถนะของพนักงานบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรม นมพาสเจอร์ไรส์ หลังการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีสมรรถนะสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ฝึกอบรม กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อของการประเมิน โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรศิริรักษ์ ชูเสียงแจ้ว และศิริพงศ์ รักใหม่ (2562) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดตรัง ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลัก ควรเพิ่มเติมในด้านของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (product knowledge) และ สมรรถนะส่วน บุคคลเพิ่มเติมในด้านของทัศนคติของพนักงาน และสมรรถนะหน้าที่มีความพร้อมที่ได้อยู่แล้ว ส่วนคุณภาพการบริการ ลูกค้ายพึงพอใจในการบริการตามสมรรถนะที่ได้ แม้ไม่ครบถ้วนทุกประการก็ตามโดยเน้นการสื่อสารมากกว่าสมรรถนะใน ด้านต่าง ๆ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพักในจังหวัดตรัง แต่ละ โรงแรมควรจะมีแนวทางที่ชัดเจน เพราะแต่ละโรงแรมมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ สมรรถนะ ยังสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ นับตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและ พัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่น ๆ การนำ สมรรถนะมาใช้ในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะการนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นเพื่อพัฒนาระบบการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถ ตอบสนองต่อสภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศเพื่อให้ทันกับยุค 5G และยุคโลกไร้พรมแดนที่มีวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปเน้นการทำงานเป็นทีม การทำงานแบบ Work form home ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Arnould de Nadailac (2003) ได้กล่าวว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้อง ลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิด การบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัว ขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะ และเจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและ แก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

3. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นต่อ การปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การมีคุณภาพการให้บริการที่ดี การที่กล่าวว่องค์การมีคุณภาพการให้บริการดีหรือไม่ให้วัด จากความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมคือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้ากันไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครที่มาใช้บริการใน หน่วยงาน ตลอดจนการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและ ตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนการให้บริการอย่างเพียงพอคือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ในหน่วยงาน การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้าคือการพัฒนาบริการทางด้าน ปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ให้ตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งในปัจจุบันเป็นยุคการให้บริการ โดยอาศัยดิจิทัลเกือบทุกอย่าง เช่น การสอบถามข้อมูล การให้บริการในบางเรื่องโดยไม่ต้องเดินทางไปหน่วยงาน ที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์และนิคม เจียรจินดา (2561) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับสูง

นอกจากองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นยังมีหลักการที่สำคัญของการให้บริการที่หน่วยงานควรคำนึงถึง ดังนี้คือ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่หน่วยงานจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาจนกว่าผลที่จะได้รับ และ 3) หลักความสะดวก กล่าวคือบริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังเป็นการสร้างภาวะความยุ่งยากให้แก่การให้บริการหรือผู้มารับบริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยฉัฐจันทร์เกิด (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครของนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นหลักการที่สำคัญทำให้หน่วยงานมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ และทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้

4. จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธี Pearson correlation พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะด้านการจัดการ และ 3) สมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งหมายความว่าหน่วยงานจะมีคุณภาพของการให้บริการได้นั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมายและสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้โดยความสามารถ ซึ่งประกอบขึ้นเป็นสมรรถนะหนึ่ง ๆ ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะ แนวคิด/ความคิดของตน และทัศนคติหรือค่านิยม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland, 1973 อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร, 2558, น. 8) ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) ความรู้ คือความรู้เฉพาะด้านของบุคคล 2) ทักษะ คือสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี เกิดจากการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ ซึ่งทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานความรู้ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง คือทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง และความคิดเห็นหรือสิ่งที่เชื่อว่าตนเองเป็น 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล (traits) คือสิ่งที่อธิบายถึงตัวบุคคลนั้น ทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะภายในของบุคคล เช่น ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ หรือความเป็นผู้นำ เป็นต้น และ 5) แรงจูงใจ คือสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจริญจินดา (2561) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การและสามารถทำนาย คุณภาพการให้บริการขององค์การ ได้ร้อยละ 28.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอมภักดิ์ จันทะคัต

(2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสมรรถนะหลักและปัจจัยสมรรถนะประจำหน้าที่ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์ประจำในสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครราชสีมาในเชิงบวก ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการบริหาร

1.1 ผู้บริหารของหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ต้องการให้มีคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่ดี จะต้องมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้นโดยการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล ทศนคติ หรือค่านิยม เพื่อพัฒนางาน พัฒนาคนให้ทันกับยุคเทคโนโลยีที่ทันสมัยในวิถีการทำงานแบบใหม่ New Normal ที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์นี้

1.2 ผู้บริหารของหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในส่วนของผู้ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารงานในองค์การของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับทิศทาง ยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการบริหารหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การวางแผน การบริหารจัดการหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ผู้บริหารของหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงในเรื่องการวางแผนอัตรากำลัง เพื่อที่จะกำหนดปริมาณงานมาตรฐานที่เหมาะสม รวมทั้งจำนวนบุคลากรที่ต้องการเพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน โดยต้องกำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรทุกจุดอย่างชัดเจนเพื่อลดการสับสนและความขัดแย้งต่าง ๆ ทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และยังเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานโดยรวม

1.4 ผู้บริหารของหน่วยงานทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ตลอดจนสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และควรพัฒนาการสอนงาน แนะนำและปรับปรุงงานให้บุคลากรสามารถเข้าใจได้ง่ายทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และจัดให้มีการประเมินผลหลังการสอนงานทั้งในส่วนของการเข้าใจของบุคลากรในหน่วยงาน และประสิทธิภาพของผู้สอนงานเพื่อที่จะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร

2. ด้านวิชาการ ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน และสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การภาครัฐและเอกชนในส่วนภูมิภาคในจังหวัดอื่น ๆ ในประเทศไทย

2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น ทางด้านแพทย์ พยาบาล วิศวกร เจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาจารย์ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ

3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจต้องการศึกษาและในการวิจัยในอนาคตในสภาวะสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคสังคมไร้พรมแดน

เอกสารอ้างอิง

- กรศิริรักษ์ ชูเสียงแจ้ว และศิริพงศ์ รักใหม่. (2562). สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาด
ห้องพัก: กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*. 13 (2). 167-183.
- กัลยารัตน์ อธิระชัยกุล. (2559). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ.
วารสารเกษมบัณฑิต. 19 (ฉบับพิเศษ). 1-13.
- จอมภัก จันทะคัต. (2561). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาใน
จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยใน
พระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*. 7 (1). 162-177.
- ธัญวรินทร์ ศิริชุม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา. *วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยหาดใหญ่*. สงขลา.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2561). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน
กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. (วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, จังหวัดนครสวรรค์.
- ประดิษฐ์ ติ้วพัฒนกุล. (2559). รูปแบบกรุงเทพมหานครในทศวรรษหน้า. *วารสารสมาคมวิจัย*. 21 (2). 187-201.
- ปริยาภรณ์ สมใจ, วันชัย ปานจันทร์, บุญมี พันธุ์ไทย และวุฒิพล สกลเกียรติ. (2562). การพัฒนาสมรรถนะพนักงานขาย
โดยใช้โปรแกรมการฝึกอบรมผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมนมพาสเจอร์ไรส์. *วารสารดุสิต
บัณฑิตทางสังคมศาสตร์*. 9 (1). 88-102.
- รินทร์ภัส นิธิวัฒน์ชยากร. (2558). การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการ
ของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับพิเศษ)*. 1-11. มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, จังหวัดมหาสารคาม.
- วรรณพร พุทธภูมิพิทักษ์ และกัญญาณน อินทว้าง. (2554). ทฤษฎีองค์การและการจัดการ. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัย
พิษณุโลก.
- วิกิพีเดีย. (2563). ประวัติกรุงเทพมหานคร. (ออนไลน์) สืบค้นจาก <https://wikipedia.org/กรุงเทพมหานคร>
- Arnauld de Nadaillac. (2003) .The definition of competence. Retrieved from
<http://competency.rmutp.ac.th>.
- Dubois, D. and Rothwell, W.J., (2004). Competency-Based Human Resource Management. California:
Davies-Black Publishing.
- McClelland, D. C., (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological
Science*. 9 (5). 331-339.
- Ratsamettammachod, S., (2007). Competency Based Learning. Bangkok: Thailand Productivity Institute.
- Wedchayanon. (2013). Competency Based Approach. (6th ed). Nontaburi: Graphic System.