

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์¹
นิคม เจียรจินดา²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะด้านการจัดการ และ สมรรถนะหลัก อยู่ทีระดับสูง สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ทีระดับสูง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการขององค์การ และสามารถทำนาย คุณภาพการให้บริการขององค์การ ได้ร้อยละ 28.7 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.01

คำสำคัญ: สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการขององค์การ

¹รองศาสตราจารย์, สาขาทรัพยากรมนุษย์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนน รามคำแหง แขวง ห้วยหมาก เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
Email: keawta99@yahoo.com

²อาจารย์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่: 2086 ถนนราม คำแหง แขวงห้วยหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240.
e-mail: nik_3240@hotmail.com



Competency of Employees and Organization's Service Quality

Keawtar Phuphatthanapong¹

Nikom Jearrajinda²

Abstract

This research was a quantitative research by questionnaire survey of a multistage stratified sample of 400 employees in public and private organizations. The result of the research showed that the overall operational competency was at a high level. Regarding the individual aspects of the competency, functional competency, managerial competency and core competency are all at the high level. As far as the overall quality of organization's service was concerned, it was found that it was at high level. Equality in service was in the highest level, followed by on time service, adequate service, and progressive services respectively, all of which being at high level. The result of hypothesis testing found that the competency in operation was related to the quality in organization's service and could predict the quality of organization's service for 28.7 percent at the significant level of 0.05

Keywords: Competency of employees, organizational service quality

¹Assoc. Prof., Department of Resources Management, Faculty of Business Administration
Ramkhamhaeng University. 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240
e-mail: keawta99@yahoo.com

²Lecturer, Public Administration and Business Administration
Ramkhamhaeng University. 2086 Huamark Districts, Bangkok 10240
e-mail: nik_3240@hotmail.com

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ขณะนี้ประเทศไทยมีการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศโดยนำแนวคิด Thailand 4.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ความเหลื่อมล้ำและความไม่สมดุล พร้อมๆกับเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ การพัฒนาให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีได้วางไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ที่มีการแข่งขันที่มากขึ้นทำให้องค์กรต่างๆต้องหากกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะสามารถทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งขัน ซึ่งทำให้องค์กรในปัจจุบันได้พยายามแสวงหาสมรรถนะหลักขององค์กร (organizational core competency) ที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย กระบวนการบริหารงานและกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีความสามารถ ทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

การมีบุคลากรที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัตินั้น บุคลากรจำเป็นต้องมีสมรรถนะในงาน (technical competency) คือ มีความรู้ ความสามารถเฉพาะในงานนั้นๆ และมีสมรรถนะในการจัดการ (managerial competency) ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สามารถจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย มีผลการดำเนินงานที่ดี สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ การที่บุคลากรมี

สมรรถนะและมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และการดำเนินธุรกิจขององค์กร (employee core competency) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือการบริหารงานบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการพิจารณาให้ค่าตอบแทน ในทุกกิจกรรมเหล่านั้น นำแนวคิดของสมรรถนะมาเป็นตัวชี้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตามคุณสมบัติและสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการ (recruitment and selection) ในกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน ในสายงานหรือตำแหน่งต่าง ๆ นั้น การนำสมรรถนะมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาว่าบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ควรจะมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะอย่างไร ระดับใดถึงจะเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ

2.การวางแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (training need & development plan) สมรรถนะจะเป็นเครื่องมือช่วย กำหนดทิศทางความต้องการในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดมาตรฐานให้ผู้บังคับบัญชาใช้ประเมินบุคลากรแต่ละคนว่ามีความสามารถหรือทักษะเป็นพิเศษทางด้านใด หรือยังขาดหรือต้องเพิ่มเติมในด้านใด จำเป็นต้องพัฒนาอะไร อย่างไร ทำให้การกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรได้ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

3. การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ และการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

(career plan & succession plan) สมรรถนะ จะช่วยให้หน่วยงานสามารถ ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของบุคลากรที่มีอยู่ และสามารถทราบถึง ทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานตามเป้าหมาย ในอนาคตบุคลากรแต่ละคน ทำให้หน่วยงาน สามารถพัฒนา และเตรียมบุคลากรให้พร้อม สำหรับตำแหน่งใหม่ โดยการพัฒนาสมรรถนะ และทักษะที่ยังขาดซึ่งจะช่วยให้บุคลากร และ องค์กรบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร (performance appraisal) การ นำสมรรถนะมาเป็นหลักการประเมินผลและการ เลื่อนตำแหน่ง การวางตัวตายตัวแทนภายใน องค์กรหรือการสืบทอดตำแหน่ง ตลอดจน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลไปใช้ ประกอบการพัฒนาบุคลากร โดยผลการประเมิน จะเป็นตัวสะท้อนให้บุคลากรทั้งองค์กรได้ รับทราบถึงสมรรถนะของตัวตนของบุคลากรเอง และสมรรถนะโดยรวมขององค์กร เพื่อนำไปใช้ วางแผนดำเนินการขององค์กรต่อไปในอนาคต

5. การบริหารค่าตอบแทน (compensation administration) การนำ แนวคิดสมรรถนะ (competency) มาใช้ในการ บริหารค่าตอบแทน จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมี ความกระตือรือร้นมากขึ้น และส่งผลต่อ สมรรถนะของหน่วยงาน เนื่องจากผู้ที่มี สมรรถนะสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่า ซึ่ง จะทำให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนา สมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้น นอกจากนี้ยัง ส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารความสามารถของ บุคลากร โดยอาศัยสิ่งจูงใจได้มากขึ้น

คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะของผู้ ปฏิบัติงาน ควรมีสมรรถนะ ไตบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสมรรถนะ

ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพใน การให้บริการขององค์กรอย่างไร เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานและ คุณภาพการให้บริการขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินสมรรถนะของ ผู้ปฏิบัติงานในด้านความสามารถหลัก (core competency), สมรรถนะในด้านความสามารถ ด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะ ในด้านความ สามารถตาม ตำแหน่งงาน (functional competency)
2. เพื่อประเมินระดับของคุณภาพใน การให้บริการขององค์กร
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการ ให้บริการขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะหลัก (core competency) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพใน การให้บริการขององค์กร
2. สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร
3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพในการให้บริการขององค์กร
4. สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพล ต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์กร

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติ งานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ที่พำนักอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยที่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน(multistage sampling) ซึ่งมี 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1. ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น (stratified sampling) แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 เขตจัดเป็น 6 กลุ่ม

ขั้นตอนที่ 2. ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยการจับฉลากเพื่อคัดเลือกจากทั้ง 6 กลุ่ม ให้เป็นตัวแทนในแต่ละกลุ่มเขต

ขั้นตอนที่ 3. ในแต่ละเขตที่สุ่มได้ แล้วคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มในแต่ละเขต โดยคำนวณตามสัดส่วนของประชากรในเขตนั้น ๆ

ขั้นตอนที่ 4. จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ในแต่ละเขต ผู้วิจัยจะใช้วิธีเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (accidental sampling) จนครบตามจำนวนที่ต้องการในแต่ละเขตรวมทั้งสิ้น 20 เขต เป็นจำนวน ตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกดังกล่าวแล้ว

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดย McClelland (1998: 331) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลซึ่งมีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดี และ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงานสมรรถนะประกอบด้วยแรงขับ (motives) ลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self - concepts) ทศนคติ (attitude)

หรือคุณค่า (values) ความรู้ในเนื้อหา (content knowledge) หรือ ความรู้-ความคิด (cognitive) หรือทักษะเชิงพฤติกรรม (behavioral skills) ที่สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบกันทำให้บุคคลแต่ละคนประสบความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

Mc Shane & Glinow (2008) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ทักษะความรู้ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ส่วนDubois and Rothwell (2004) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง พฤติกรรม (Behaviors) แรงจูงใจ (Motivations) และความรู้ (Knowledge) นั้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานในองค์กรนั้น ๆ

โดยที่ Hellriegel, Jackson, and Slocum (2008) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะ(competency) จาก Anne Mulcahy ซึ่งเป็น CEO ของบริษัท XEROX ไว้ดังนี้คือ สมรรถนะหมายถึงการรวมเอาความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติอัน เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะหลายอย่างเหล่านี้ทำให้การบริหารงานและการดำเนินงานของบริษัท ประสบความสำเร็จอย่างสูง

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทำนองเดียวกัน โดยใช้แนวคิดของ McClelland เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (excellent performer) ของบุคคลในองค์กรที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ดีเลิศของงาน กับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นสู่

ความสำเร็จในการศึกษานี้ได้นิยามความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือความสามารถใดๆซึ่งผู้ปฏิบัติงานพึงมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถซึ่งประกอบขึ้น เป็นสมรรถนะหนึ่งๆนั้นประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทศนคติ (attitude) หรือ ค่านิยม (values) ซึ่งสมรรถนะนี้สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะ สามารถที่จะอธิบายคุณภาพการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม ที่ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

- สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่, ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และระบบงานที่ปฏิบัติอยู่, ทศนคติที่ดีต่อองค์กร ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่, บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม, เชี่ยวชาญทางอารมณ์ที่ดีและเหมาะสม, ความมีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบ

- สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา ได้แก่ สมรรถนะในการวิเคราะห์วางแผน และการตัดสินใจแก้ปัญหา สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุน และติดตามงาน

- สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ สมรรถนะซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานประกอบด้วยขีดความสามารถย่อย 3 ประเภท คือสมรรถนะหลัก (core competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน สมรรถนะด้านการบริหาร (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ที่มีความเชี่ยวชาญซึ่งบุคลากรในกลุ่มงาน (function) นั้นๆ ต้องมีร่วมกัน และสมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานที่เฉพาะของตำแหน่งงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ

“การให้บริการ” ซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ

โดยที่ Kotler (2000 : 464-468) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการ

ผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้ 1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่ สถานที่ (place) บุคคล (people) เครื่องมือ (equipment) วัสดุสื่อสาร (communication material) สัญลักษณ์ (symbols) ราคา (price) 2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) 3. ไม่แน่นอน (variability) 4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability)

คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายว่า เป็นสิ่งที่ดี ได้มีผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ ดังนี้ พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary, 1988, p. 1099) ให้ความหมายว่าคุณภาพ หมายถึงระดับความเป็นเลิศหรือสิ่งที่ดีกว่าอื่น ๆ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990, pp. 18-20) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers)

Millet (1954:13-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้ บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการ โดยมีหลักและแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการผู้รับบริการ จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยที่ Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้ บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง

การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม การวัดความพึงพอใจในบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

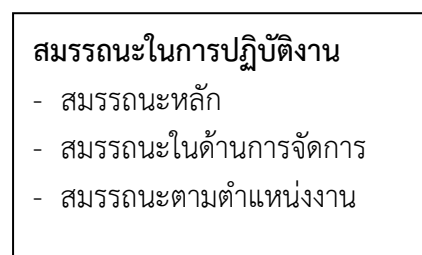
ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะทำการศึกษเกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

โดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการให้บริการ คณะผู้วิจัยได้นำ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

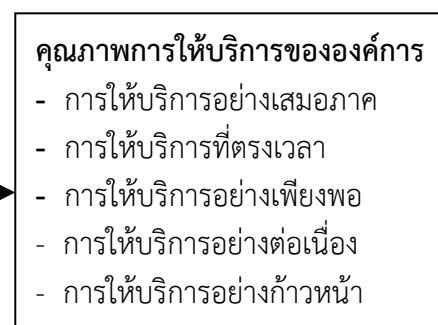
ของ David C. McClelland (1998) ซึ่งประกอบด้วย 1. สมรรถนะหลัก (core competency) 2. สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) 3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) มาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และกำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable)

สำหรับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ผู้วิจัยได้นำหลักการของการบริการของ Millet (1954:13-15) มาอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า และผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา

ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 ปี ขึ้นไป – 5 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	4.10	0.442	สูง
สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial Competency)	4.12	0.437	สูง
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)	4.16	0.442	สูง
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.13	0.440	สูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.13

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ระดับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน สูงที่สุดคือสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือ สมรรถนะในด้านการ

จัดการ (managerial competency) ของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สมรรถนะหลัก (core competency) ของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.07	0.634	สูง
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.97	0.612	สูง
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.91	0.710	สูง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.91	0.657	สูง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.90	0.768	สูง
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	3.95	0.676	สูง

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมทั้งหมดมีอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.95

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

รองลงมาด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 สำหรับด้านเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการแก่องค์กร

สมรรถนะของการปฏิบัติงาน	คุณภาพการให้บริการขององค์กร	
	r_{xy}	p-value
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	0.535**	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competency)	0.360**	0.000
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)	0.480**	0.000

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับระดับความสัมพันธ์นั้น สามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถเรียง ลำดับได้ดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สมรรถนะหลัก (Core

Competency) ซึ่งมีความมากที่สุดแสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความสามารถหลักมีความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่นๆ รองลงมา คือ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) และสมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competency) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร

สมรรถนะของ การปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงาน	การให้บริการขององค์กร				
	S.D	b	β	t	p- value
ค่าคงที่	0.318			3.172	0.002
สมรรถนะหลัก (core competency)	0.101	0.745	0.563	7.382	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency)	0.056	0.010	0.008	0.184	0.004
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency)	0.082	0.037	0.035	0.456	0.009
$R^2 = 0.287$; $F = 53.060$; $p\text{-value} = 0.000$					

ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่า ตัวแปรสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้แก่สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน สมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่า $R^2 = 0.287$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีความสามารถในการอธิบายคุณภาพในการให้บริการขององค์กรได้ร้อยละ 28.7 อย่างมีนัยสำคัญที่ $P < 0.01$ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการที่สุดคือสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน สุดท้ายสมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน

สมการพยากรณ์สมรรถนะของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร เมื่อนำสมรรถนะของการปฏิบัติงานทุกด้านเข้าสมการในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์กร =
 $1.007 + 0.745 (\text{สมรรถนะหลัก}) + 0.010 (\text{สมรรถนะในด้านการจัดการ}) + 0.037 (\text{สมรรถนะตามตำแหน่งงาน})$

สรุปและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงานระหว่าง 1 ปี ขึ้นไป – 5 ปี อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเพิ่งเริ่มทำงานเป็นกลุ่มคนที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้

การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้

2. จากผลการศึกษาสมรรถนะ (Competency) ที่ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานหรือเกินกว่าที่มาตรฐานของงานนั้นๆกำหนดไว้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในหลายองค์กรว่า การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น บุคลากรที่มี ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่ง(สมรรถนะ) และมีพฤติกรรมที่สอดคล้อง กับวัฒนธรรมองค์กรจึงจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเหล่านั้นได้

นอกจากนี้ สมรรถนะ(Competency) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นับแต่การสรรหา/คัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่นๆ การนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น เพื่อพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองต่อสภาพสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4.การ

ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพการให้บริการที่ดี การที่กล่าวว่าองค์กรมีคุณภาพการให้บริการดีหรือไม่ ให้วัดจากความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

นอกจากองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการที่มีคุณภาพดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีหลักการที่สำคัญของการให้บริการ ที่องค์กรควรคำนึงถึง ดังนี้ คือ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ 2. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับและ 3. หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ให้บริการ

หรือผู้มาใช้บริการมากเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีการกระจายอำนาจ สนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐ มีบทบาทมากขึ้น

รายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น จะเป็นหลักการที่สำคัญ ทำให้องค์กรมีคุณภาพในการให้บริการที่ดีเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาขอรับบริการ และทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการแก่องค์กรโดยใช้วิธี Pearson Correlation พบว่า สมรรถนะของการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่สมรรถนะหลัก (core competency) สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการขององค์กรซึ่งหมายความว่า องค์กรจะมีคุณภาพของการให้บริการได้นั้นเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถซึ่งประกอบขึ้น เป็นสมรรถนะหนึ่งๆนั้นประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทศนคติ (attitude) หรือ ค่านิยม

5. ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ ที่เรา

เรียกว่า สมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะในด้านการจัดการ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน ทำให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน/องค์การของผู้ปฏิบัติงานนั้น มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการ องค์การหรือทำให้องค์การมีคุณภาพในการให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การที่ต้องการให้มีคุณภาพการให้บริการขององค์การที่ดี จะต้องมีนโยบายในการสนับสนุนให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น โดยการสนับสนุนในด้านต่าง อาทิเช่น ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) บุคลิกลักษณะ

(traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self-concepts) ทศนคติ (attitude) หรือ ค่านิยม

2. เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน องค์การต่างๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

References

- Dubois, D. and Rothwell, W.J. (2004). **Competency-Based Human Resource Management**. California: Davies-Black Publishing.
- Hellriegel, Don, Jackson, Susan E., & Slocum, John W. (2008). **Management A Competency Based Approach**. Ohio: Thomson South-Western
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. The Millennium Edition. Prentice- Hall, Inc, p. 464-468
- Millet. John David., (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York : McGraw- Hill Book.
- McClelland, D. C. (1998). Identifying competencies with behavioral-event interviews. **Psychological Science**, 9(5), 331-339
- Mc Shane, S. L., & Glinow, M. A. V. (2008). **Organization Behavior** (4th ed). New York: McGraw - Hill.
- Webster, N. **New Webster's Dictionary** (3rd ed), New York: Simon & Schuster, 1988, p. 1099
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press p.19