

**สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)จังหวัดเพชรบูรณ์
Competency of Employees and Organization's Service Quality of Bank
for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Phetchabun Province**

ปิยะนาฏ ทิพย์รัตน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในด้านความสามารถหลัก ความสามารถด้านการจัดการ และความสามารถด้านตำแหน่งงาน (2) เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร จำนวน 83 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอย

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับ 4-7 และมีอายุการทำงานระหว่าง 11 ปี ขึ้นไป จนถึง 20 ปี สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างกับคุณภาพในการให้บริการ โดยสมรรถนะที่มีสัมพันธ์สูงสุด คือ สมรรถนะในด้านการจัดการมีความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่นๆ รองลงมา คือ สมรรถนะในด้านตามตำแหน่งหน้าที่ และ สมรรถนะหลัก ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : สมรรถนะ คุณภาพการให้บริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study aimed to (1) to study Employee competency in the areas of the core competency, the managerial competency and the functional competency, (2) to study the Services Quality (3) to study the relationship between the Employee competency and the Service Quality of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Phetchabun Province. This study is a survey research, using the questionnaires as tools for data collection from the samples of the researches were the BAAC's employee Phetchabun Province which accounted for 83 persons. The statistics used for the data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson's Correlation, and Multiple Regression Analysis by determining statistical significance at the level of 0.05. The result of the study found that: The BAAC's Employee, majority were female, 31-40 year old, have a bachelor degrees, work position as level 4-7 and had experienced between 11 - 20 years. The Employee Competency are related to the the Service Quality of BAAC, Phetchabun Province The most correlated competencies were the Managerial Competency had the maximum correlation coefficient is equal to, shown that the Managerial Competency were more related than other competencies, next on down were the Functional Competency and Core Competency respectively.

Keyword: Employee Competency, Service Quality

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบันซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในอนาคต สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ การที่บุคลากรมีสมรรถนะและมีวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และการดำเนินธุรกิจของธนาคาร สมรรถนะจะเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล การปฏิบัติงาน ตลอดจนการพิจารณาให้ค่าตอบแทน ทำให้การบริหารบุคลากรมีประสิทธิภาพ แต่สภาพแวดล้อมขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ วิธีการดำเนินชีวิต ค่านิยม ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะนำไปสู่การคิดค้น สร้างสรรค์ ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจธนาคาร คุณภาพการให้บริการของธนาคารก็เป็นเรื่องที่ธนาคารต่าง ๆ ให้ความสำคัญ เพราะธนาคารใดมีการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นที่ยอมรับเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันแต่คุณภาพการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และปัจจัยทางทรัพยากรมนุษย์ โดยที่ปัจจัยทรัพยากรมนุษย์นั้นคือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในด้านความสามารถหลัก (core competency) สมรรถนะในด้านความสามารถด้านการจัดการ (managerial competency) และสมรรถนะในด้านความสามารถตามตำแหน่งงาน (functional competency)
2. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะหลัก (core competency) ของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์
2. สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์
3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 465 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 83 คน ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตามหลักการแปรผันร่วมกันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 % และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.10 มีวิธีการในดำเนินการหาได้ดังนี้ (Yamane, 1973:52)

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{เมื่อแทนค่า จะได้ค่าของ } n = 465 / (1 + 465(0.1)^2)$$

$$= 465/5.65$$

$$n = 82.30$$

$$n = 83 \text{ คน}$$

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเริ่มต้นเกี่ยวกับสมรรถนะ โดย McClelland (1998:331) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลซึ่งมีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดี และ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงานสมรรถนะประกอบด้วยแรงจูงใจ (motives) ลักษณะ (traits) แนวคิด/ความคิดของตน (self - concepts) ทักษะคติ (attitude) หรือคุณค่า (values) ความรู้ในเนื้อหา (content knowledge) หรือ ความรู้-ความคิด (cognitive) หรือทักษะเชิงพฤติกรรม (behavioral skills) ที่สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบกันทำให้บุคคลแต่ละคนได้รับความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ ของ David C. McClelland (1973: 18-24) ซึ่งสามารถที่จะอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม ที่ผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย

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

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

- สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ สมรรถนะซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงาน ประกอบด้วยขีดความสามารถย่อย 3 ประเภท คือสมรรถนะหลัก (core competency) คือสมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน สมรรถนะด้านการบริหาร (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ที่ เป็นความเชี่ยวชาญซึ่งบุคลากรในกลุ่มงาน (function) นั้นๆ ต้องมีร่วมกัน และสมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานที่เฉพาะของตำแหน่งงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2000: 464-468) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (Place) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและสะดวกกับผู้ใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องมีบุคลิกดี แต่งตัวดี วาจาไพเราะถูกคำเกิด ความพึงพอใจและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อ โฆษณาที่สอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ลูกค้า สื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) ที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่าย

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการที่เป็นทั้งการผลิต และการบริโภค ผู้ขายจะมีมีเอกลักษณ์ส่วนตัว คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) การบริการจะขึ้นอยู่กับผู้ขายว่าจะบริการใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

แนวทางที่ Millet (1954:13-15) ที่กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการ นั้นเป็นการอธิบายครอบคลุมครบถ้วนถึงคุณภาพของการบริการ ซึ่งก็คือ การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งประกอบด้วย

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกาให้บริการผู้รับบริการ จะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยที่ Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและ คุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของ David C. McClelland (1998) มาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและกำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable)และนำหลักการของการบริการของ Millet (1954:13-15) สำหรับคุณภาพการให้บริการของกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบ แนวความคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน
- สมรรถนะหลัก
- สมรรถนะในด้านการจัดการ
- สมรรถนะตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม

คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร (ช.ก.ส.)เพชรบูรณ์
- การให้บริการอย่างเสมอภาค
- การให้บริการที่ตรงเวลา
- การให้บริการอย่างเพียงพอ
- การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) จังหวัดเพชรบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับ 4-7 และมีอายุการทำงานระหว่าง 11 ปี ขึ้นไป จนถึง 20 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ความสามารถหลัก (Core Competency)	4.29	0.313	มากที่สุด
ความสามารถด้านการจัดการ (Managerial Competency)	4.26	0.372	มากที่สุด
ความสามารถด้านตำแหน่งงาน (Functional Competency)	4.27	0.396	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.27	0.361	มากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานโดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.361 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในด้านความสามารถหลัก มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.313 รองลงมาคือ สมรรถนะในด้านความสามารถด้านตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.396 และสมรรถนะในด้านความสามารถด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.372 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.30	0.330	มากที่สุด
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.39	0.356	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.35	0.347	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.36	0.358	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.41	0.361	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.36	0.350	มากที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.350 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.361

รองลงมาด้านการให้บริการที่ตรงเวลาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.356 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.358 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.347 และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.330

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการแก่องค์กร โดยใช้วิธี Pearson Correlation

ตัวแปร สมรรถนะของการปฏิบัติงาน	จำนวน	คุณภาพการให้บริการขององค์กร	
		r_{xy}	p-value
สมรรถนะหลัก (Core Competency)	83	0.593**	0.000
สมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competency)	83	0.622**	0.000
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)	83	0.599**	0.000

ผลการวิเคราะห์พบว่า สมรรถนะด้าน ต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านการจัดการ (Managing Competency) มีค่าเท่ากับ 0.622 ซึ่งมีค่ามากที่สุด แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่นๆ รองลงมา คือ สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.599 และ สมรรถนะในด้านความสามารถหลัก (Core Competency) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.593 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเพชรบูรณ์

สมรรถนะของการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงาน	การให้บริการขององค์กร				
	S.D	b	β	t	p- value
ค่าคงที่		2.190		7.434	0.000
สมรรถนะหลัก (core competency)	0.313	0.191	0.238	1.734	0.087
สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency)	0.372	0.162	0.240	1.434	0.155
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency)	0.396	0.155	0.245	1.726	0.088

$R = 0.661$; $R^2 = 0.437$; $F = 20.420$; $p\text{-value} = 0.000$

จากการศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ หรือสามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้แก่สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน สมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีค่า $R^2 = 0.437$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวมีความสามารถในการอธิบายคุณภาพในการให้บริการขององค์กรได้ร้อยละ 43.7 แต่มีความสามารถในการพยากรณ์ หรือทำนายได้ดี เพราะตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าไปมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดคือ สมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนการพิจารณาว่าสมการในตัวเองเป็นสมการเส้นตรง (regression line) หรือไม่ ปรากฏว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน (CC) สมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน (MC) และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน (FC) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือคุณภาพการให้บริการขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทั้งหมด แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดอยู่ในสมการเส้นตรง (regression line) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังต่อไปนี้

$$Q S = 2.190 + 0.191 (CC) + 0.162 (MC) + 0.155 (FC)$$

จากสมการข้างต้น พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ (b) สูงสุด คือ สมรรถนะหลัก (CC) ค่าสัมประสิทธิ์ (b) เท่ากับ 0.191 สมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน (MC) เท่ากับ 0.162 และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน(FC) เท่ากับ 0.155

ดังนั้นคุณภาพการให้บริการขององค์กรจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน มีมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังขึ้นกับปัจจัยตัวแปรอื่นๆ อีกที่ทำให้คุณภาพการให้บริการขององค์กรสูงขึ้น เช่น สมรรถนะในด้านการจัดการ (MC) ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์วางแผนและการตัดสินใจแก้ปัญหา ด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านความสามารถในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุนและติดตามงาน และสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน (FC) ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถ และทักษะเฉพาะที่จำเป็นตามตำแหน่งงาน และความรู้ความสามารถและทักษะอื่นๆ ที่สนับสนุนในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัย ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สมรรถนะ หลักของผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นคนที่มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ยินดีทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เป็นสำคัญมากกว่าประโยชน์ส่วนตน สมรรถนะในด้านการจัดการ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องพร้อมที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานต่างๆ และสมรรถนะตามตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และกล้าแสดงความคิดเห็นบนพื้นฐานความรู้ที่ตนมีได้เป็นอย่างดี และมีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน

2. คุณภาพการให้บริการ การให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรมากที่สุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ประกอบด้วย การให้บริการที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้าทุกคนด้วยความเต็มใจ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการในอนาคตให้ดีขึ้น ให้บริการด้วยการเอาใจใส่ และมีความเต็มใจในการให้บริการ และมีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสซื่อสัตย์สุจริต

3. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร การพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กร จึงควรพัฒนาสมรรถนะในการด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์ และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน องค์กร ต่างๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษา แก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์และนิคม เจียรจินดา. (2561). **สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร**. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 (ฉบับพิเศษ) กันยายน-ตุลาคม 2561.
- จิรประภา อัครบวร และ ลัดดาวรรณ บุญล้อม (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “**แนวโน้มงานทรัพยากรมนุษย์ปี พ.ศ. 2553 - 2554**” คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐณกรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ . (2560). **ภาวะผู้นำทางการบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2558). **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- ไททัศน์ มาลา (2561). **การจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG): แนวคิดในการประยุกต์ใช้ในการจัดการปกครองท้องถิ่น**. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2561.
- นภัสนันท์ ผาสุข. (2559). **สมรรถนะระดับบุคคลและระดับองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้: การวิเคราะห์โมเดลพหุระดับแบบพหุกลุ่ม**. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาคุณภูมิบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สมรรถนะมาใช้ในองค์การภาครัฐและภาคเอกชนของไทย**. วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ NIDA Development Journal ปีที่ 49 ฉบับที่ 1 (พิเศษ) 2009.
- บรรจบพร อินดี. (2555). **สมรรถนะการจัดการการท่องเที่ยวของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล. นครปฐม**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ปิยะดา พิศาลบุตรและคณะ. (2559). **แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์การด้านการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์**. Veridian E-Journal, ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน 2559.
- ปริญญ์ พิษณุวิจิตร. (2554). **การออกแบบรายการขีดความสามารถในงาน: กรณีศึกษาของบริษัทบางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). **กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

- ไพฑูรย์ วชิรวงศ์ภิญโญ. (2558). รูปแบบสมรรถนะวิศวกรฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน: วารสารศิริ ทรงแศก. (2550). การกำหนดขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการของบุคลากร: กรณีศึกษาบริษัท เอส เค แบร์ริงส์ แมนูเฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย). สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- วีระภัทร ปิ่นทะแพทย. (2555). การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติประเทศไทย. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 พ.ค. – ส.ค. 2556.
- McClelland, D.C. (1973). **Testing for competence rather than for intelligence**. New Jersey: American Psychologist.
- McClelland, “**Testing for Competence Rather Than Intelligence**” (1998:331)
- McLagan, P. (1997). **Competencies: The next generation**. *Training and Development*, 51 (5) 40-47.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book.
- O’Hagan, K. (1996). **Competence in social work practice: A practical guide for professional**. London: Pentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management. The Millennium edition**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lovelock, H.C. (1996). **Managing Services**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Richard Boyatzis. (1982). **The Competence Manager : A Model of Effective Performance** . 1982: 58)