

สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด กระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง

Core Competencies Affecting Performance Efficiency of Officials under
the Ministry of Labor of Ang Thong Province

ฐานิศร์ มณีนาถ¹

Thanis Maneenart

Received: June 20, 2022

Revised: August 14, 2022

Accepted: August 18, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง และ 3) ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง จำนวน 70 คน ซึ่งเป็นจำนวนทั้งหมดของประชากรเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามมาตราวัดประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก 3) สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 30.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมรรถนะหลัก = $3.084 + 0.195$ (ด้านการทำงานเป็นทีม)

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี; Faculty of Humanities and Social Sciences, Thepsatri Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: thanis.mol25@gmail.com, Tel. 084-6965489

คำสำคัญ: สรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน
จังหวัดอ่างทอง

Abstract

The purposes of this research article were 1) to study the core competencies of officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province; 2) to study the performance efficiency of officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province; and 3) to study the core competencies affecting the performance efficiency of the officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province. This was a quantitative research. A sample group in this research was officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province, 70 people, who were the total number of officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province. Tool used was a questionnaire with a 5-level estimation scale. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and analysis of multiple regression. The results of the research revealed that 1) the core competencies of officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province were at a high level; 2) performance efficiency of officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province was at a high level; 3) the core competencies of teamwork affecting the performance efficiency of officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province, overall, can be predicted 30.80 percent with a statistical significance of 0.05 which can be written as the equation showing the relationship as follows: Core Competencies = 3.084 + 0.195 (teamwork).

Keywords: Core Competencies, Performance Efficiency, Officials under the Ministry of Labor of Ang Thong Province

บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (กพ.) ได้ส่งเสริมสนับสนุนและผลักดัน ให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน ที่มุ่งเน้นพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ นักบริหารทุกระดับมีศักยภาพ

ในการเป็นผู้นำการบริหารราชการยุคใหม่ เพื่อให้ภาคราชการมีขีดความสามารถและมาตรฐาน การปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล การปฏิรูประบบราชการ ในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม และที่สำคัญคือมีการยกขีดความสามารถ และมาตรฐานการดำเนินงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล จึงจำเป็นที่ต้องการมาตรการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เป็นบุคลากร ที่มีความรู้ มีความ สามารถและมีศักยภาพสูง พร้อมที่จะตอบสนองภารกิจขององค์กร โดยได้มองเห็นว่าเครื่องมือการในการบริหารงานบุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในภาคเอกชน และทำให้การพัฒนาบุคลากร ในองค์กรประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากคือสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะความสามารถ ในการที่จะทำงานว่าทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นควรจะมีคุณลักษณะความสามารถอย่างไรในการตอบสนองความสำเร็จหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้สมรรถนะยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ องค์กรสามารถจัดวางบุคลากรให้เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ ซึ่งผลลัพธ์สุดท้ายคือ องค์กรจะได้บุคลากรที่มีความสามารถในระดับที่ค่อนข้างสูงและบุคลากรเหล่านี้จะทำผลงานให้เกิดขึ้นในองค์กรในระดับที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมรรถนะหลักของข้าราชการ ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

องค์กรที่มีบุคลากรมีสมรรถนะในการทำงานสูง จะทำให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรแห่งความสำเร็จ สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะในการทำงานสูง จึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาองค์กร และจำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมีความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความสามารถในการบริหารจัดการ มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้สิ่งใหม่ มีความสนใจใฝ่รู้พัฒนาศักยภาพตนเองในด้านวิชาชีพและด้านอื่น ๆ อยู่เสมอ รวมถึงเปลี่ยนแปลงการคิด การปฏิบัติให้เข้ากับยุคสมัยการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นรอบด้านเพื่อนำมาพัฒนากับงานของตน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้ได้มาตรฐานสูงกว่าที่เป็นอยู่ รู้จักสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายได้ โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีต่อประชาชน มีความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในกลุ่มได้ดี เพื่อช่วยให้องค์กรเป็นไปในแนวเดียวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร

จังหวัดอ่างทองมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประกอบไปด้วย สำนักงานแรงงานจังหวัดอ่างทอง สำนักงานจัดหางานจังหวัดอ่างทอง สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอ่างทอง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดอ่างทอง และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง มีภารกิจเพื่อพัฒนากำลังแรงงานของจังหวัดอ่างทองเป็นหลัก และแปลงนโยบายของระดับกระทรวง ระดับกรม เป็นแผนปฏิบัติ เพื่อการบรรลุเป้าหมายและเกิดผล

สัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อบริการประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นรูปธรรม และในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับองค์กรภาครัฐมีการนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนสามัญ (กพ.) เพื่อสมรรถนะสำหรับข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินที่จะต้องใช่วัดสมรรถนะหลัก 5 ด้าน อันได้แก่ 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านบริการที่ดี 3) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม 5) ด้านการทำงานเป็นทีม โดยแต่ละสมรรถนะจะมีการกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ หรือตัวอย่างพฤติกรรมในแต่ละระดับ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลการประเมินไปพิจารณาความดีความชอบ โดยวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้นไป มุ่งพัฒนาให้ข้าราชการมีศักยภาพ มีความสามารถเหมาะสม สำหรับรองรับภารกิจและการเปลี่ยนแปลง หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง เป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนในระดับพื้นที่จากสภาพการทำงานทำให้บุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการมักจะประสบกับสภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไขในการทำงานหลายประการ รวมทั้งความมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ ส่งผลให้บุคลากรในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามภารกิจของกระทรวง โดยปฏิบัติตามคำสั่งมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง อาจส่งผลกระทบทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหรือเป้าหมายของกระทรวง

จากความสำคัญและที่มาของปัญหา การวิจัยศึกษา สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อย่างไร ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา จะทำให้ทราบถึงสมรรถนะหลักที่เหมาะสมไปดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดคุ้มค่า ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน ซึ่งเป็นจำนวนทั้งหมดของประชากรเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพอใจของทุกฝ่าย

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ คือ ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ทั้งงานวิจัยเชิงเอกสารและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการวิจัย ร่างแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของข้อความถามกับวัตถุประสงค์และตัวแปร นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบ (Try-out) กับเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง นำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยสูตรของ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ นำแบบสอบถามที่ได้มาจัดพิมพ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความคิดเห็นจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ใช้สถิติการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจำนวน 1 ตัว กับตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่ออธิบายการวิเคราะห์สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ซื่อสัตย์ และจริยธรรม ($\bar{X} = 3.89$) ด้านบริการที่ดี ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.66$) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X} = 3.63$) ตามลำดับ

2.1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ การปฏิบัติหน้าที่ราชการ และปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.26$) การกำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ($\bar{X} = 4.13$) และมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

2.2 ด้านบริการที่ดี เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ ให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวทาง และกลยุทธ์ให้บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมและพฤติกรรมในการให้บริการด้วยความเต็มใจให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ($\bar{X} = 3.94$) ให้ความสำคัญกับการใช้ความพยายามชักจูงผู้ร่วมงานให้มีจิตสำนึก และมีพฤติกรรมเต็มใจบริการ

อย่างเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 3.89$) และให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความเต็มใจทุกครั้งที่มีผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

2.3 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้ ($\bar{X} = 3.91$) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติราชการได้ ($\bar{X} = 3.67$) และสามารถนำความรู้บูรณาการในการปฏิบัติงานของตน ($\bar{X} = 3.54$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยข้าราชการ ($\bar{X} = 4.27$) สามารถยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และไม่เปิดเผยความลับของทางราชการ และปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล อันไม่ควรเปิดเผยที่อยู่ในความลับของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.84$) เจ้าหน้าที่ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีมเพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล ($\bar{X} = 3.79$) และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีมแม้ไม่มีการร้องขอ ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ($\bar{X} = 3.73$) และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีการวางแผนในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันในแต่ละฝ่าย โดยงานเสร็จตามกำหนดเวลา และลดความขัดแย้งกันได้ ($\bar{X} = 4.03$) มีการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 3.84$) และหน่วยงานมีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

2.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างประหยัด คัดค้าน และเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) มีการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี และนำสิ่งที่ใช้ได้ อีกลำบากมาใช้ใหม่ ซึ่งทำให้สามารถช่วยลดต้นทุนขององค์กร ($\bar{X} = 3.81$) และมีการปรับปรุงวิธีการทำงานในหน้าที่โดยยึดหลักความถูกต้อง ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพและน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รวดเร็วครบถ้วนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.11$) มีการเชื่อมโยงข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยของหน่วยงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.03$) และมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.89$) ตามลำดับ

2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย และได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.76$) และมีการปฏิบัติงาน โดยเห็นความสำคัญของผู้อื่นและเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

3. สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			t	P-value
	B	S.E.	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	3.084	.643		4.796	.000*
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	.045	.087	.063	.515	.608
2. ด้านบริการที่ดี	.040	.093	.052	.429	.669
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	-.146	.098	-.185	-1.496	.140
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม	.048	.071	.085	.666	.508
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	.195	.097	.266	2.019	.048*

R square = .308 F = 1.341 P = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1 ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดมีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ร้อยละ 30.80 (Adjusted $R^2=0.38$)

4.2 สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีการแสวงหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อีกทั้งมีกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี มีการปรับปรุงติดตามตรวจสอบคุณภาพงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด นำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางานที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไชยดี ยะย้อย (2562) พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนรินทร์ สุขลิ้ม (2562) พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของทศวรรณ แหยมดอนไพร และจำเนียร ราชแพทยาคม (2561) พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของทุกฝ่าย ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอักรเดช ไม้จันทร์ (2560) พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. สมรรถนะหลักด้านการงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่าสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุมาศ เวหาต (2559) พบว่า สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง ตามสมรรถนะหลักการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง คือ การทำงานเป็นทีม (Team Work) เป็นการทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความตั้งใจ เป็นส่วนหนึ่งของทีมหรือหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม สามารถสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่สมาชิกในทีม ซึ่งการฝึกอบรมหรือการพัฒนาสมรรถนะสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการสร้างการรับรู้เป็นทีม และส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลักในด้านอื่น ๆ ร่วมด้วย การพัฒนาสมรรถนะการทำงานเป็นทีมจะส่งผลได้ดีในสภาพแวดล้อมที่มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ไว้เนื้อเชื่อใจ และมีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยมีกรอบประเด็นสำคัญ คือ

1. เรียนรู้จากการการปฏิบัติ เป็นการทำความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ให้เห็นคุณค่าของการเรียนรู้ด้วยกระบวนการกลุ่ม และการนำความคิดเห็นไปใช้ในการบริหารทีมงานที่รับผิดชอบภายใต้คำแนะนำช่วยเหลือจากกลุ่มจนเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม
2. การตระหนักถึงปัญหา ศึกษาจากกรณีตัวอย่างที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปในการปฏิบัติราชการเพื่อทราบปัญหา ว่าปัญหาเกิดผลอย่างไรกับการบริหารทีมงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้บังคับบัญชามีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างไรต่อการจัดการปัญหา
3. การบริหารทีมงาน ทำความเข้าใจและศึกษาแนวทางการบริหารทีมงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของทีม
4. การศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็นเลิศ ศึกษาดูงานในหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหน่วยงานที่ราชการมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างพลังและขวัญกำลังใจให้กับสมาชิกในทีม
5. ร่วมคิดร่วมทำเพื่อสร้างสรรค์องค์กร การร่วมแรง ร่วมคิดหาแนวทางในการสร้างพันธะสัญญา ในการกำหนดหรือพัฒนากลไก การกำกับดูแล หรือส่งเสริมประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในทีมให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมให้แต่ละกลุ่มงาน มีการกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และนโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรม และจังหวัด

2. องค์กรควรส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกที่ดี ในการให้บริการแก่ข้าราชการ มีการให้บริการแบบ Service Mind และควรมีการสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการในการให้บริการที่ดี

3. องค์กรควรมีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความรู้ของข้าราชการอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมในทุกระดับ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน การถ่ายทอดองค์ความรู้จากข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถแก่ข้าราชการใหม่

4. องค์กรควรเสริมสร้างความสามัคคีแก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยการจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือการจัดประชุมประจำเดือนเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ศึกษาเสนอแนะให้ทำการศึกษาในกลุ่มข้าราชการกรมอื่น ๆ เพื่อนำผลศึกษาที่ได้มาทำการศึกษาเปรียบเทียบกัน และนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐต่อไป

2. ควรทำการศึกษาสมรรถนะหลักของข้าราชการ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง เช่น ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้วย เพื่อนำข้อมูลและทัศนคติที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทองต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ไชยดี ยะยือริ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ณัฐนันท์ สุกลิ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ทศวรรณ แหมมดอนไพร และจำเนียร ราชแพทยาคม. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารครูพิบูล, 5(1), 97-110.

ภาณุมาศ เวหา. (2559). สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านงานข่าวของข้าราชการทหารสังกัด กอง 6 ศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยเกริก.

- สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต. (2562). พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 6(2), 290-314.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.