สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

Core Competencies Affecting the work efficiency of government officials and government employees in Central Office of the Cooperative Promotion Department

นางสาวกฤษติกา ชมภูศักดิ์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ
1st Lt. KRITTIKA CHOMPOOSAK
E – mail : 6514154089@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานราช สังกัดส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมตติฐานด้วยสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ABSTRACT

The objective of this study were 1) to study level of work efficiency of government officials and government employees in Central Office of the Cooperative Promotion Department 2) to study Core

Competencies Affecting the work efficiency of government officials and government employees in Central Office of the Cooperative Promotion Department.

The sample group was 400 people of government officials and government employees in Central Office of the Cooperative Promotion Department. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected ware analyzed by using the percentage, frequency, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using by Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing revealed that the core competencies in job performance achievement motivation, service-mindedness, expertise accumulation, teamwork, and integrity and ethics had work efficiency of government officials and government employees in Central Office of the Cooperative Promotion Department.

บทนำ

ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐของไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การบริหารราชการต้องปรับตัวให้มีความคล่องตัว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนด สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นกรอบมาตรฐานในการพัฒนาข้าราชการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรภาครัฐ โดยประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สะท้อนถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าสมรรถนะหลักมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านการทำงานเป็นทีม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

จากผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน เช่น (ฐานิศร์ มณีนารถ, 2564) พบว่า สมรรถนะหลักที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงานมากที่สุดคือ “การทำงานเป็นทีม” ซึ่งส่งผลให้เกิดความร่วมมือ การแบ่งปันความรู้ และการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ (ณัฐวรรณ รัตนงามกุล, 2566) ศึกษาพบว่า การยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และการบริการที่ดีเป็นสมรรถนะสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และ (พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ, 2560) ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนา

สมรรถนะหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหน่วยงานสำคัญภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน ทั้งนี้ การดำเนินงานของกรมจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามปัจจุบันยังพบปัญหาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง เช่น การขาดแรงจูงใจ การไม่ทำงานเป็นทีม และการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งสะท้อนว่าสมรรถนะหลักของบุคลากร ยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเสนอแนวทางพัฒนาให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 2 ประเภท คือ ข้าราชการ และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 816 คน (ระบบสารสนเทศการรายงานข้อมูลบุคลากร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 30 กันยายน 2568)

2) กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ความเชื่อมั่น 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน จำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงเพื่อศึกษาค้นคว้าสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ต่อทางวิชาการ เป็นการต่อยอดองค์ความรู้ ด้านการเป็นส่วนเสริมองค์ความรู้ในสาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐและการเข้าใจถึงความแตกต่างของปัจจัยด้านสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในแต่ละบริบทของกรมและกระทรวง

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้ เพื่อให้หน่วยงานส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีการนำเรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับนโยบายของกรมส่งเสริมสหกรณ์ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ต่อไป

บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจากการให้บริการ ดังนี้ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet John D, 1954) นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ 1.คุณภาพจะต้องมีคุณภาพสูงและผู้ผลิตหรือผู้ใช้ต้องได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าแต่ต้องทำงานให้ให้ได้มาตรฐาน 2) ปริมาณงานที่สำเร็จต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้โดยเหมาะสมกับงาน 3) การดำเนินงานในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้รวดเร็ว และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงานและลงทุนน้อยเน้นผลกำไรมาก และประสิทธิภาพในเชิงของการบริหารงานด้านธุรกิจอย่างแคบว่าเป็นการลดต้นทุนในการผลิตในความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ คุณภาพของการมีประสิทธิผลในความสามารถในการผลิต

จะถือว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือการบริการมีคุณภาพและได้ปริมาณตามที่ต้องการและทำให้ต้นทุนน้อยที่สุดเช่นกัน

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การทำงานที่ให้ผลงานทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณได้ตามเป้าหมาย ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พร้อมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และเพิ่มผลตอบแทนให้กับองค์กร โดยต้องอาศัย กระบวนการทำงานที่ดี การบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และการพัฒนาวิธีการทำงานให้ทันสมัยและรวดเร็ว ดังต่อไปนี้

1) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

กานต์สิริ กาวินและคณะ (2564) กล่าวไว้ว่า การเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนและเป็นระบบจึงทำให้การทำงานราบรื่น มีความถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความก้าวหน้าและมีคุณภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีระบบการตรวจสอบคุณภาพของงานที่มีมาตรฐาน

2) ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาในการปฏิบัติงาน

สิริวดี ชูเชิด (2564) กล่าวไว้ว่า การบริหารเวลาที่มีอยู่อย่างจำกันให้เป็น และลดความไม่เป็นระเบียบหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานทันต่อเวลาที่กำหนด เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปฏิบัติงาน

3) ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ฐานิศร์ มณีนารถ (2564) กล่าวไว้ว่า การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนและกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการนำแนวทางทฤษฎีหลักการ นวัตกรรมต่าง ๆ มาปรับใช้ในองค์กร มีการวางแผนพัฒนา ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเพื่อวัดความสำเร็จของงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทีทันสมัยของหน่วยงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงาน

4) ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ปัทมพร พรมทอง (2563) กล่าวไว้ว่า บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้ได้ผลงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้าน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษา เข้าใจ และใช้ประกอบการ การกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสมรรถนะหลัก คือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่กำหนดเป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อเป็นการหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึ่งประสงค์ร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย 1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2. บริการที่ดี 3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5. การทำงานเป็นทีม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะหลักคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะและคุณลักษณะต่าง ๆ จากการศึกษาทำให้ข้าราชการพลเรือนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อระบบราชการ โดยกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับข้าราชการพลเรือนทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งให้บุคลากรทุกตำแหน่งและทุกระดับยึดถือและปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน โดยแบ่งสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม คือ ดังต่อไปนี้

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) กล่าวไว้ว่า ความมุ่งมั่นที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี มีประสิทธิผลโดยให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ ซึ่งมาตรฐานอาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา รวมถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการได้กำหนดขึ้น และการรังสรรค์ การพัฒนาผลงานหรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายขึ้น

2) ด้านการบริการที่ดี

ฐานิศร์ มณีนารถ (2564) กล่าวไว้ว่า ด้านบริการที่ดี คือ การให้บริการอย่างเต็มใจแก่ประชาชน องค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการ

3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) กล่าวไว้ว่า ความสนใจใฝ่รู้ อันที่จะสั่งสมความรู้ ความสามารถของตนเองด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ทั้งทางวิชาการ และเทคโนโลยี ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) กล่าวไว้ว่า การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบวินัยของข้าราชการ อยู่ในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง เกียรติยศ และมีจิตใต้สำนึกในความเป็นข้าราชการที่ดีตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

5) ด้านการทำงานเป็นทีม

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจและความพร้อมในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะ หรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์” โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 228 คน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มีระดับการศึกษา สังกัด รายได้ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสังกัดส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 2 ประเภท คือ ข้าราชการ และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 816 คน (ระบบสารสนเทศการรายงานข้อมูลบุคลากร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 30 กันยายน 2568)

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณที่ความเชื่อมั่น 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมาย ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยระดับความคิดเห็นเป็นแบบ Rating Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 คะแนน = ระดับมากที่สุด, 4 คะแนน = ระดับมาก, 3 คะแนน = ระดับปานกลาง, 2 คะแนน = ระดับน้อย และ 1 คะแนน = ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 13 ข้อ โดยระดับความคิดเห็น เป็นแบบ Rating Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 คะแนน = ระดับความสำคัญมากที่สุด, 4 คะแนน = ระดับความสำคัญมาก, 3 คะแนน = ระดับความสำคัญปานกลาง, 2 คะแนน = ระดับความสำคัญน้อย และ 1 คะแนน = ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ได้แก่ ท่านมีแนวคิด ข้อคิดเห็น กิจกรรม และนโยบายอะไรบ้าง เพื่อส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่

ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ทั้งนี้การแปลผลช่วงเกณฑ์คะแนนของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 กำหนดให้การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยนำค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้ 4.21 – 5.00 = มีความคิดเห็น/ความสำคัญในระดับมากที่สุด, 3.41 – 4.20 = มีความคิดเห็น/ความสำคัญในระดับมาก, 2.61 – 3.40 = มีความคิดเห็น/ความสำคัญในระดับปานกลาง, 1.81 – 2.60 = มีความคิดเห็น/ความสำคัญในระดับน้อย และ 1.00 – 1.80 = มีความคิดเห็น/ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

ในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยการส่งลิงค์และ QR Code ของแบบสอบถามไปยังไลน์กลุ่มของกอง/สำนักต่าง ๆ ของหน่วยงานส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน เพื่อดำเนินการนำข้อมูลที่ได้มาไปวิเคราะห์และคำนวณผล โดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบถ้วน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผล ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการ และพนักงานราชการ ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีเงินระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี และประเภทบุคลากร คือ ข้าราชการ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการ และพนักงานราชการ ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และค่า S.D. เท่ากับ 0.481 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการที่ดี และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า ข้าราชการ และพนักงานราชการส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และค่า S.D. เท่ากับ 0.445 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ของบุคลากรส่วนกลาง พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 5 ตัวแปร ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงาน ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวม โดยเรียงตามลำดับที่มีผลสูงสุด คือ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งมีค่าเท่ากัน และ

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.839 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 70.5

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยภาพรวม มีระดับมากที่สุด สามารถสรุป ได้ดังนี้

1.1 ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วและความทันเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีความเห็นว่าหน่วยงานมีการใช้เทคนิคส่วนตัวในการทำงานช่วยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสิริวดี ชูเชิด (2564) กล่าวไว้ว่า การบริหารเวลาที่มีอยู่อย่างจำกันให้เป็น และลดความไม่เป็นระเบียบหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานทันต่อเวลาที่กำหนด เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพราะเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ พบว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีความเห็นว่าหน่วยงานมีการวางแผนการใช้ทรัพยากรทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างครบถ้วนและคุ้มค่าที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปัทมพร พรมทอง (2563) กล่าวไว้ว่า บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้ได้ผลงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

1.3 ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีความเห็นว่าหน่วยงานมีการวางแผนขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงงานนั้น ๆ สามารถบรรลุสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของของฐานิศร์ มณีนารถ (2564) กล่าวไว้ว่า การดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนและกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการนำแนวทางทฤษฎีหลักการ นวัตกรรมต่าง ๆ มาปรับใช้ในองค์กร มีการวางแผนพัฒนา ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

เพื่อวัดความสำเร็จของงาน มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทีทันสมัยของหน่วยงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการทำงาน

1.4 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากัน ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ มีความเห็นว่าหน่วยงานมีการทำงานโดยยึดหลักกฎระเบียบจริยธรรม เพื่อให้การทำงานมีความน่าเชื่อถือได้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่สุด และมีความเห็นว่าหน่วยงานมีการทำงานโดยมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการประเมินผลและการปรับปรุงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพของงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกานต์สิริ กาวินและคณะ (2564) กล่าวไว้ว่า การเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน และเป็นระบบจึงทำให้การทำงานราบรื่น มีความถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงมีการพัฒนาปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิด ความก้าวหน้าและมีคุณภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการดำเนินการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานการมีระบบการตรวจสอบคุณภาพของงานที่มีมาตรฐาน

2. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถสรุป ได้ดังนี้

2.1 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในเรื่องของการพัฒนางานให้ท้าทายและสร้างประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรอยู่เสมอ และในเรื่องของการสร้างสรรค์ผลงานอยู่เสมอ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) กล่าวไว้ว่า ความมุ่งมั่นที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี มีประสิทธิผล โดยให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ ซึ่งมาตรฐานอาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา รวมถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการได้กำหนดขึ้นและการรังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายขึ้น

2.2 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดี ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ

ที่ดี ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของการมีความมุ่งมั่นในการบริการแก่ทุกกลุ่มที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมและเต็มใจอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฐานิศร์ มณีนารถ (2564) กล่าวไว้ว่า ด้านบริการที่ดี คือ การให้บริการอย่างเต็มใจแก่ประชาชน องค์กร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการ

2.3 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งจากการศึกษา ค้นคว้าและประสบการณ์ทำงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) กล่าวไว้ว่า ความสนใจใฝ่รู้ อันที่จะสั่งสมความรู้ ความสามารถของตนเองด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ทั้งทางวิชาการ และเทคโนโลยี ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

2.4 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกันรวมถึงการช่วยเหลือสนับสนุนในทีม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของณัฏฐ์ มิตรเปรียญ (2562) กล่าวไว้ว่า ความตั้งใจและความพร้อมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะ หรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

2.5 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าส่วนใหญ่บุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของการประพฤติปฏิบัติตนในการปฏิบัติงาน อยู่บนหลักกฎหมาย คุณธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กรและประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) กล่าวไว้ว่า การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบวินัยของข้าราชการ อยู่ในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง เกียรติยศ และมีจิตใต้สำนึกในความเป็นข้าราชการที่ดีตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการสร้างแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ดังนี้

1. ข้าราชการต้องยึดระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการในการทำงานโดยอาศัย สมรรถนะหลักและสมรรถนะรองฯ ในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทอุทิศตนและมีจิตบริการ รักและสามัคคีกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานของคุณธรรมในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

2. การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นมีสมรรถนะในการทำงานต้องอาศัย ดังนี้ 1) ทุกคนในองค์กรต้องร่วมมือและมีความตระหนักรู้ร่วมกันที่จะทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ไปในทิศทางเดียวกัน 2) ทุกคนในองค์กรต้องมีจิตสาธารณะ มีการบริการที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) ทุกคนต้องสนับสนุนเสริมแรงให้ทุกๆ ตำแหน่งมีโอกาสได้พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และ 4) ร่วมกันพัฒนาทีมงาน มีการช่วยเหลือกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาองค์กรในเชิงลึกถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นแนวทางการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาครัฐวิสาหกิจต่อไป

2. ควรศึกษากับบุคลากรในส่วนภูมิภาคด้วย เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2567). กรมส่งเสริมสหกรณ์. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.cpd.go.th/history-cpd.html

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2567). กรอบอัตรากำลังของกรมฯ กองการเจ้าหน้าที่. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก https://www.personnel.office.cpd.go.th/maindata/information-about-department-personnel/personnel-of-cpd.html

กานต์สิริ กาวินและคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ชลันดา อาสาสุขและคณะ. (2566). ปัจจัยสมรรถนะที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ชำเลือง ศรีวิไลและคณะ. (2565). ปัจจัยภายในองค์การและสมรรถนะหลักของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาล ในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

ฐานิศร์ มณีนารถ. (2564). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ณัฏฐ์ มิตรเปรียญ. (2562). ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฐวรรณ รัตนงามกุล. (2566). การพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นาธัส จีนเชื้อและคณะ. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง แผนกส่งออก อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ชิ้นส่วนยานยนต์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ปัทมพร พรมทอง. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, หาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิร. (2560). การพัฒนาสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สิริวดี ชูเชิด. (2564). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. วารสารวิชาการการจัดการบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสวนดุสิต.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ. หนังสือแจ้งเวียนกระทรวง กรม และจังหวัด, สำนักงาน ก.พ. กรุงเทพ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน, สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

McClelland, D. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence. American Psychologist.

Millet, John D. (1954). Management in the public service. New York : McGraw-Hill.

Perterson, E. and Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, llinois : Richard D. Irwin.