

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรอง
ความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน*

Factors affecting the efficiency of staff performance : A case study of
the Occupational Licensing Office, Department of Skill Development, Ministry of Labour

ปวีณา ทองดี**

Paveena Thongdee

6414832043@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยจูงใจ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงานที่ทำ การมีส่วนร่วมและการรับผิดชอบในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ลักษณะของงานที่ทำ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ 2) ปัจจัยค้ำจุน จำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร นโยบายการบริหารงาน การปกครองหรือการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน และเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ 2. ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านการขาดแคลนงบประมาณ และ 2) ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน การขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมีกฎระเบียบข้อบังคับที่ล้าสมัย และการวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) การให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติ 2) การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน 3) การบูรณาการด้านการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกัน 4) การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 5) การให้ความสำคัญกับการวางแผนและบริหารจัดการด้านงบประมาณและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และ 6) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และข้อบังคับให้มีความทันสมัย

คำสำคัญ ; ปัจจัย ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ; สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือ
แรงงาน กระทรวงแรงงาน

Keyword ; Factors ; operating effectiveness ; Occupational Licensing Office, Department of Skill Development,
Ministry of Labour

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้
ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น องค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนจึงได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นลำดับแรก เพราะถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด และเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรซึ่งจะส่งต่อความก้าวหน้า หรือความคงอยู่ขององค์กร ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าว องค์กรได้มีการพยายามที่จะพัฒนาวิธีการที่จะส่งเสริมให้มีบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยที่องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของบุคลากร การสร้างปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และการลดปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความตั้งใจในการทำงาน และมีความรัก ความผูกพันกับองค์กร สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นำไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 258 ข (4) กำหนดการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดินในส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลภาครัฐ โดยให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้นมีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ และสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงานของแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (2560)

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561–2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นที่ 5 บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดย (1) ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มีความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม และ (2) บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และมีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ, 2561, หน้า 58-59)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 หมุดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและตอบโจทยประชาชน หมุดหมายที่ 13 นี้มีเป้าประสงค์หลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐที่จะต้องเร่งพัฒนาและปรับตัวให้ทันสถานการณ์ เพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพที่เหมาะสมฐานะที่เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศบนหลักการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2565, หน้า 132-133) และสอดคล้องกับประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน (2564) ข้อ 2 ข้าราชการพลเรือนพึงปฏิบัติตนเพื่อรักษาจริยธรรม (5) การปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ และคุณภาพของงาน โดยปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลาและสถานการณ์ อยู่บนพื้นฐานของการคำนึงถึงการรักษามาตรฐานการทำงานที่ดี ความคุ้มค่าและประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรของรัฐ พัฒนาตนเอง ความรู้ความสามารถ และทักษะของตนอย่างต่อเนื่อง เลือกใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม มีความเชื่อมั่นในระบบการทำงานแบบทีม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยจิตบริการ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถเป็นหน่วยงานภายในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีฐานะเทียบเท่ากอง โดยสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถกำหนดให้มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (2557) และอำนาจในการศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อพัฒนาระบบ และรูปแบบการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำและพัฒนาระบบการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ การขอรับสิทธิและประโยชน์ของผู้ประกอบกิจการจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ติดตาม กำกับดูแลการดำเนินการของศูนย์ประเมินรับรองความรู้ความสามารถและผู้ประเมิน วางแผนการตรวจติดตามผู้ประกอบอาชีพอาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะจากการทำงาน สืบค้น รวบรวมข้อมูล และเป็นศูนย์กลาง ข้อมูลเกี่ยวกับสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ หรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ สถานประกอบการของเอกชน และองค์กรอาชีพ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถ อีกทั้ง สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ได้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานของกระทรวงแรงงานตามที่ นายบุญชอบ สุทธมนัสวงษ์ ปลัดกระทรวงแรงงานกล่าวไว้ว่า “บุคลากรกระทรวงแรงงาน มีหน้าที่ในการทำให้ ประชาชนทุกคนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และขอให้เน้นการทำงานในเชิงรุกและเน้นประสิทธิภาพของการทำงาน ควบคู่ไปกับการความสำเร็จ เพื่อช่วยเหลือกันทำงานให้แก่พี่น้องประชาชนต่อไป” (รัฐบาลไทย, 2564) อนึ่ง การที่จะ ทำให้องค์กรบรรลุตามตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของหน่วยงานได้นั้น จำเป็นที่จะต้องสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญให้สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถประสบความสำเร็จ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรภายในสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน จึงมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวง แรงงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงาน เพื่อนำผลสรุปข้อมูลที่ได้จากศึกษามาใช้ประโยชน์ในการวางแผนด้านบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการรับรองความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข หรือขจัดปัญหา อุปสรรคที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่อีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงาน รับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นวิธีการศึกษา ค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ หนังสือ คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงบทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ โดยละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย แผนยุทธศาสตร์ พระราชบัญญัตินโยบาย คำสั่ง ประกาศ และคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.4 ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บทความ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง que ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ ที่ปรากฏในรูปแบบออนไลน์ หรือบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. การวิจัยสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถาม หรือมีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว โดยการใช้ข้อคำถามแบบเดียวกัน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้ขออนุญาตจัดบันทึก บันทึกลงเสียง และบันทึกภาพการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีการประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อกำหนดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน กำหนดประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งปฏิบัติงาน ณ สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 12 คน ประกอบด้วย 1) ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ จำนวน 1 คน 2) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน 3) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน 4) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ จำนวน 1 คน 5) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 3 คน 6) นิติกร จำนวน 2 คน และ 7) พนักงานประจำสำนักงาน จำนวน 1 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกแบบเจาะจง (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 46) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์คัดเลือก ดังนี้ 1) เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี 2) เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี และ 3) เป็นผู้ที่มีความเข้าใจถึงความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 10 คน ประกอบด้วย 1) ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ จำนวน 1 คน 2) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 คน 3) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน 4) นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 3 คน และ 5) นิติกร จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถาม หรือมีข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว โดยการใช้ข้อคำถามแบบเดียวกัน

และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นัดหมาย เพื่อกำหนดวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึก บันทึกเสียง และบันทึกภาพ โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยศึกษา ค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น เช่นหนังสือ คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในเรื่องนั้น ๆ โดยละเอียด รวมถึงกฎระเบียบ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตนของข้าราชการพลเรือนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน คำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง การตั้งสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ประกาศ เรื่อง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การวิจัยสนาม (Field Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่กำหนดคำถาม และมีข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้ข้อคำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้ขออนุญาตจดบันทึก บันทึกเสียง และบันทึกภาพการสัมภาษณ์ทุกครั้ง ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีการประสานกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาแยกประเด็นตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งแยกประเด็นออกเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงานที่ทำ การมีส่วนร่วมและการรับผิดชอบในงานที่ทำการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ลักษณะของงานที่ทำ และความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ 2) ปัจจัยสุขอนามัย หรือที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแยกประเด็นออกเป็น 8 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร นโยบายการบริหารงาน การปกครองหรือการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ชีวิตส่วนบุคคล ตำแหน่งงาน และเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ทั้งนี้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้คัดเลือกประเด็นปัจจัยค้ำจุนที่จะศึกษามาเพียง 6 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ใน

องค์กร นโยบายการบริหารงาน การปกครองหรือการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน และเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ เนื่องจากผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนในด้านชีวิตส่วนบุคคล และตำแหน่งงานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความคล้ายคลึงกัน อาจส่งผลให้ผลการวิจัยในประเด็นดังกล่าวขาดความชัดเจน และเที่ยงตรง

2. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาแยกตามแต่ละประเด็นคำถาม และนำมาเปรียบเทียบ ความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละบุคคล แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาเปรียบเทียบเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความเหมือน หรือความแตกต่างกันของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย และนำเสนอ รูปแบบเชิงพรรณนา

ทั้งนี้ ในการรายงานผลการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยจะอ้างอิงข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยการระบุเพียง ลำดับที่ และตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูลแต่ไม่ระบุชื่อ เนื่องจาก ในการขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้แจ้ง ว่าผู้วิจัยอาจอ้างอิงข้อความจากการสัมภาษณ์แต่จะไม่ระบุชื่อของผู้ให้ข้อมูลซึ่งจะเป็นไปเพื่อความสบายใจ ของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงาน รับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ เพื่อศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน รวมทั้งการเสนอ ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรอง ความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ด้วยวิธีการวิจัย 2 วิธี ได้แก่ 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) และ 2) การวิจัยสนาม (Field research) สามารถสรุปผล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรอง ความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยตรง และเป็นปัจจัย ที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความชอบ และรักในงานที่ทำ ซึ่งเกิดจากปัจจัย ภายใน ปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และมีผลต่อ ความสำเร็จของงาน ปัจจัยดังกล่าวจะทำให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงานที่ทำ หรือการประสบผลสำเร็จในงานที่ปฏิบัติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยจูงใจ Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) เป็นความรู้สึกที่เกิดภายในตัวบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถที่จะดึงศักยภาพที่แฝงอยู่ในตัวเองให้ปรากฏออกมาเป็นผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นประจักษ์แจ้ง อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง ความสำเร็จของงานที่ทำเป็นการแสดงถึงความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะนับถือตนเองหรือการมองว่าตนเองมีคุณค่า มีความเชื่อมั่นและมั่นใจว่าตนเองนั้นมีความสามารถ มีความสำเร็จ และเป็นอิสระสามารถที่จะพึ่งพาตนเองได้ และความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นว่าตนเองมีคุณค่า นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของปทิตตา จันทวงศ์ (2559) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานที่ทำส่งผลต่อประสิทธิภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งความสำเร็จของงานที่ทำจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ความสามารถที่จะวางแผนงานและกำหนดเป้าหมาย รวมถึงวิธีการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ และการที่จะพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 การมีส่วนร่วมและการรับผิดชอบในงานที่ทำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยจูงใจ Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) เป็นความรู้สึกที่เกิดภายในตัวบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสที่จะได้มีส่วนร่วมในการความรับผิดชอบต่องานที่ทำ รวมถึงการได้เป็นหนึ่งในสมาชิกของกลุ่มที่จะช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบเป็นการแสดงถึงการมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานจะมีความผูกพันกับกลุ่มที่ได้ร่วมกันปฏิบัติภารกิจในสำเร็จลุล่วง ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นสมาชิกและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกถึงการได้รับเกียรติ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจในความสามารถของตนเอง รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับ การรู้สึกถึงความมีคุณค่าในมุมมองของตนเองและบุคคลอื่น ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจ เกิดแรงจูงใจที่ดี และอยากจะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นไปเรื่อย ๆ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริญา แดงโกมุท (2559) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภาค 12 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภาค 12 ด้านการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบต่อการทำงานในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจงานในหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถที่จะปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ภายใต้กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับขององค์กรได้อย่างถูกต้อง และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบทั้งที่ได้รับมอบหมายโดยตรงและงานอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากความดูแลรับผิดชอบโดยตรงตามตัวชี้วัด รวมถึงการเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับเลือกให้มีโอกาสปฏิบัติภารกิจขององค์กรจนประสบความสำเร็จ

1.3 การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยจูงใจ Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) เป็นความรู้สึกที่เกิดภายในตัวบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรื่องของการที่ได้รับการยอมรับนับถือในความเก่ง และการมีความสามารถ หรือการที่บุคคลอื่นมีความรู้สึกในแง่ของการแสดงความยินดี ชมเชยยกย่องโดยการยอมรับจากผู้อื่นนั้นมักจะมาจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าหน่วย ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นการแสดงถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจต่อตนเองว่าตนเองมีศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจต่อตนเอง รู้สึกถึงความมีประโยชน์และมีคุณค่าทั้งที่มาจาก การยอมรับของตนเองและผู้อื่น มีสถานภาพทางสังคม ซึ่งก่อให้เกิดความพอใจในงาน นำไปสู่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น และส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี ความสอดคล้องกับงานวิจัยของธรณิน เขจรภักดิ์ (2565) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ โดยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างมีความสัมพันธ์ในแง่บวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 ลักษณะของงานที่ทำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยจูงใจ Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) เป็นคุณลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้นั้น จะต้องมีย่อยหรือรายละเอียดของงาน หรือรูปแบบงานที่มีความชัดเจน สะดวกต่อการปฏิบัติ มีความสนุก ตื่นเต้น ทำท่ายมีความน่าสนใจ เป็นงานที่ไม่มีลักษณะที่จำเจซ้ำซาก เป็นงานที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจ หรือสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะงานตามที่กล่าวมาข้างต้นจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติที่สูงขึ้นได้ และความสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ แซ่แก้ว (2562) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจกับลักษณะงานทำเนื่องด้วย เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ตนเองมี มีลักษณะเป็นงานที่มีความหลากหลาย ทำท่ายความสามารถ ทำให้มีโอกาสได้ใช้ความละเอียดรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์

1.5 ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยจูงใจ Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) สิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเองมีความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ปฏิบัติ เช่น การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม การมีโอกาสได้พัฒนาต่อยอดความรู้ความสามารถของตนเอง เป็นต้น และเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์โดยส่วนใหญ่ที่มีความต้องการที่จะได้รับความรู้สึกที่ตนเองได้รับการเห็นคุณค่าตนเองมีความสำคัญ และการได้รับความเอาใจใส่ การเจริญเติบโตในหน้าที่การงานเป็นการแสดงออกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ และเป็นเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร อีกทั้งยังเป็นการช่วย

เสริมสร้างความจงรักภักดี และการใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนมีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรดีขึ้นตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพัฒน์ มั่งชม (2564) ได้ศึกษา เรื่องภาวะผู้นำและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การปรับเพิ่มขึ้นเงินเดือน การส่งเสริมการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความเจริญก้าวหน้า และการสับเปลี่ยน หมุนเวียน โยกย้ายงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความสุขเกิดแรงจูงใจที่ดีในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยธำรงรักษาเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลไม่ได้เกี่ยวข้องกับบริบทและเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติ ไม่ใช่ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้โดยตรง แต่มีหน้าที่ในการช่วยไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ และเป็นการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

2.1 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยค้ำจุน Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในสุขภาพ ความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงทางด้านจิตใจความมั่นคงในทรัพย์สินและครอบครัว ความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน และความมั่นคงเมื่อพ้นจากงาน เป็นต้น ความมั่นคงในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยสำคัญในการทำให้บุคลากรมีความมั่นคง และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมั่นใจ ไม่ต้องกังวลในเรื่องของหน้าที่การงาน และพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังความรู้ ความสามารถที่ดีทั้งหมด เพื่อผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ เป็นความรู้สึกถึงความปลอดภัยในสถานะหรือหน้าที่การงานของตน และจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี และการก่อให้เกิดความมุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริญา แดงโกมุท (2559) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภาค 12 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภาค 12 ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อสรุปได้ว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน เนื่องจาก มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่และตำแหน่ง มีโอกาสที่จะเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วยความยุติธรรม โดยการพิจารณาจากผลงานที่ปฏิบัติและความสามารถในงานปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถและตำแหน่งหน้าที่ มีการได้รับความคุ้มครองด้านความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานจากองค์กร

2.2 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของ ด้านปัจจัยค้ำจุน Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) การมีความสัมพันธ์ที่ดีจะเป็นการสร้างสังคมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีความรู้สึกถึงความจริงใจต่อกัน มีความเป็นกันเอง เกิดการแบ่งปันช่วยเหลือเกื้อกูลกันเมื่อมีงานสำคัญเร่งด่วนที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทุกคนในองค์กรก็พร้อมจะให้การสนับสนุน

แบ่งงานแบ่งหน้าที่กันปฏิบัติตามสามารถ โดยที่ไม่เียงหรือหลบหนีสงาน การได้รับการสนับสนุน การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน หรือคำแนะนำ ข้อคิด การแบ่งปันข้อมูล การให้ปรึกษาที่ดีต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นสังคมที่มีความเป็นมิตร มีความเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน หรือแลกเปลี่ยนความเห็นอย่างเปิดกว้าง ความสัมพันธ์ที่ดีจะมีความเกี่ยวข้องกับการให้ความยอมรับนับถือ การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มีความเข้าใจในธรรมชาติและอุปนิสัยของบุคคลอื่น เพื่อประโยชน์ในการดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมีการปฏิบัติงานที่มีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน เมื่อมีการปฏิบัติงานในลักษณะเป็นทีมหรือกลุ่มงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในที่สุด และความสอดคล้องกับงานวิจัยของธรณิน เขจรภักดิ์ (2565) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ โดยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรมีความสัมพันธ์ในแง่บวก หรืออยู่ในระดับที่เห็นด้วยว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 นโยบายการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยค่าจูน Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) นโยบายการบริหารงานขององค์กรเป็นการบอกได้ถึงทิศทาง และบอกถึงแนวทาง รายละเอียดของงาน วิธีการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องประสานกันกับเป้าหมายที่องค์กรต้องการบรรลุ และความชัดเจนของการปฏิบัติงานขององค์กร นโยบายการบริหารจัดการขององค์กร เป็นการแสดงถึงภารกิจที่องค์กรต้องปฏิบัติในภาพรวม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นถึงกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบ ที่ก่อให้เกิดการลดความรู้สึกไม่พึงพอใจ อันจะส่งผลถึงความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรวิลี หนูรอด (2564) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลสรุปว่า นโยบายและการบริหารขององค์กร (ได้แก่ การบริหาร นโยบาย และโครงสร้างองค์กร) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงบวก ซึ่งโครงสร้างขององค์กรทั้งทางด้านภารกิจ ภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติ ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร จะมีผลกระทบต่อการบริหารในการบริหารงานขององค์กร รูปแบบการบริหาร พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ภาวะผู้นำ ทักษะของผู้บริหาร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.4 การปกครองหรือการบังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ด้านปัจจัยค่าจูน (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) ที่จะช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ การปกครองหรือการบังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นการบ่งบอกได้ถึงภารกิจที่ชัดเจน การมีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในงานที่ปฏิบัติตามที่องค์กรมอบหมายมาของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน การมีความยุติธรรม การมีภาวะผู้นำที่ดี รวมถึงทักษะในการแก้ไขปัญหา การรับฟังข้อคิดเห็น และการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลกระบวนการปฏิบัติงานและสามารถที่จะเป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีความยุติธรรมในการบริหารปกครองบุคลากรและความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง และขึ้นเงินเดือน และเป็นผู้ให้คำปรึกษา รวมถึงข้อแนะนำ เสนอแนะที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อันจะส่งผลถึงความ

มีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลจากศึกษาวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในระดับความเห็นมากที่สุดซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและปฏิบัติกับบุคคลอื่น ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือให้ความช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

2.5 สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยค่าจูน Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) ที่จะช่วยจัดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ความรู้สึก ทศนคติที่ดีของบุคลากรต่อสถานที่ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวในขณะปฏิบัติงาน ที่เอื้อต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่น ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ในการทำงานมีความสะอาด เหมาะสม ถูกสุขลักษณะ เครื่องไม้เครื่องมือมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน และได้รับการดูแลอย่างดี ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย อากาศ แสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง ชั่วโมงการทำงานเป็นต้น สภาพแวดล้อมการทำงานรอบตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด สภาพแวดล้อมรอบตัวมีอิทธิพลทำให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลจากศึกษาวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในระดับความเห็นมากที่สุดซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น บุคลากรปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และด้านอาคาร สถานที่มีความเหมาะสม สะอาด และถูกสุขลักษณะ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร

2.6 เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของด้านปัจจัยค่าจูน Herzberg (1993, อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2556, หน้า 82) ที่จะช่วยจัดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท 1) สวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ประกันสังคม บำเหน็จและบำนาญ เป็นต้น และ 2) สวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การลา การตรวจสุขภาพประจำปี การให้สิทธิสวัสดิการดอกเบี้ยเงินกู้ อัตราพิเศษในการกู้ซื้อที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อนยามว่างจากการปฏิบัติงาน การให้บริการห้องสมุด การจัดการรถตู้ กัดน้ำดื่ม ฌาปนกิจสงเคราะห์ เป็นต้น ซึ่งค่าจ้าง ค่าตอบแทน และสวัสดิการดังกล่าวจะสามารถที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีพได้ซึ่งการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต้องมีขั้นตอน กระบวนการพิจารณาอย่างเป็นธรรมและมีความเท่าเทียมกัน ทำให้บุคลากรได้รับความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ บรรพชาติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครผลจากศึกษาวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการระดับความเห็นในด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งสามารถ

จำแนกได้เป็น สวัสดิการที่บุคลากรได้รับมีความเหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการ อัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร และการได้รับอนุมัติในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

2. ปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

จากการศึกษาพบว่าปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ปัญหาด้านงบประมาณ เป็นเรื่องขาดการขาดแคลน หรือไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการบริหารจัดการงานตามภารกิจของหน่วยงาน ความจำเป็น และความต้องการที่จะใช้งาน ทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงักเกิดความติดขัดในกระบวนการต้องชะลอ ยืดระยะเวลาการทำงานออกไปจนกว่าจะมีงบประมาณเหลือใช้จ่ายจากการดำเนินโครงการอื่น หรือได้รับการอนุมัติจัดสรรงบประมาณมาเพิ่มเติม หรือต้องรอของงบประมาณใหม่ในปีงบประมาณถัดไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมศักดิ์ ทองอุทัย (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผลจากงานศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านสนับสนุนงบประมาณการจัดสรรงบประมาณของกรุงเทพมหานคร มีการปรับลดน้อยลงในแต่ละปีอย่างจำกัด จึงทำให้กระบวนการปฏิบัติงานโครงการ หรือกิจกรรมขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และไม่ประสบผลสำเร็จ

2) ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ และไม่มี ความเชี่ยวชาญ ขาดความชำนาญเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน ขาดศักยภาพที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก เพิ่งเข้ารับงานบรรจุใหม่ หรือย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ได้ไม่นาน ทำให้ขาดความรู้ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ในด้านการใช้กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ และแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพได้ ความล้าสมัยของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ การมีกฎหมายที่มีจำนวนมากเกินความจำเป็น และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนยุ่งยาก ขาดความคล่องตัว ไม่อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ที่ทำงานและกับประชาชนที่มาขอใช้บริการ กฎระเบียบบางตัวมีความเก่า ไม่อัปเดตควรได้รับการแก้ไข โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ แซ่แก้ว (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี โดยหนึ่งในปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีนั้น คือ 3) ปัญหาด้านขาดความรู้ ความเข้าใจในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หากบุคลากรขาดความรู้ในการปฏิบัติดังกล่าวก็จะทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทุกด้านไม่ว่าจะเป็น การวางแผน และกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและบรรจุแต่งตั้งการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับองค์กร และการจูงใจผู้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมให้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การกำหนดตำแหน่ง และอัตราค่าจ้าง การนิเทศงาน การสอนงาน การถ่ายทอดงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ ความสามารถที่จำเป็นต่อ

การพัฒนาองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ระบบคุณธรรม การรักษาวินัยและความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล และการพ้นจากตำแหน่งงานและการเกษียณอายุงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน โดยเน้นที่ การบูรณาการข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน (Big Data) จากองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม

3. ควรมีการบูรณาการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกัน ยกตัวอย่างเช่น กรม การจัดงาน สำนักงานประกันสังคม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อที่จะยกระดับและมาตรฐานการทำงาน ในรูปแบบการบริหารจัดการแนวใหม่ในเรื่องการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและการให้บริการประชาชนในด้านการพัฒนาฝีมือ แรงงานอย่างตรงเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

4. ควรให้ความสำคัญในเรื่องของสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน หรือการสร้างบรรยากาศในสถานที่ปฏิบัติงานให้ มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดี และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

5. ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนและบริหารจัดการด้านงบประมาณและทรัพยากรที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความเหมาะสม ประโยชน์ และประหยัด เพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณและทรัพยากรเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ และมีความคุ้มค่ามากที่สุด

6. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับให้มีความทันสมัยกับกระแสยุคปัจจุบัน ยกเลิกกฎหมายที่มีความซ้ำซ้อน และยากต่อการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และระยะเวลาการวิจัยที่จำกัด ดังนั้นการวิจัยในครั้งถัดไป ควรมี การกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการใช้ระยะเวลาในการวิจัยที่เพิ่มขึ้น และควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ เพื่อให้ ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงตรง แม่นยำ มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถอธิบายระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน เป็นต้น

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือ หน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธนุพัฒน์ มั่งชม. (2564). *ภาวะผู้นำและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการประยุกต์), มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ธรณิน เขจรภักดิ์. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกลุ่มบริหารงาน บุคคล สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ*. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ปัทิตตา จันทวงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน. (2564). *ราชกิจจานุเบกษา*, 138(109ง), 8-9.
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. 2563. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ แข็งแก้ว. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรวิไล หนูรอด. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557. (2557). *ราชกิจจานุเบกษา*, 131(87ก), 19-30.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(40ก), 1-90.
- รัฐบาลไทย. (2564). *ปลัดฯ บุญชอบ มอบแนวทางการปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน*. ค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/48089>
- วันชัย มีชาติ. (2556). *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 (ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา)*. ค้นเมื่อ 23 พฤษภาคม 2566, จาก http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS_PlanOct2018.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรื. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. ค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518.pdf
- สิริญา แดงโกมุท. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ภาค 12*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- อุดมศักดิ์ ทองอุทัย. (2564) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.