

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ
และคุ้มครองแรงงาน

นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2564

**Factor Influencing the Department of Labour Protection and Welfare
Civil Servants' Work Achievement**

Miss Pattaratida Rattanajitranon



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2021

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ชื่อและนามสกุล นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2564

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนีมพานิช)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ผู้วิจัย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ **รหัสนักศึกษา** 2623001175 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล
ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวม (2) เปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกอง/สำนักในส่วนกลางสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และ(4) เสนอแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

รูปแบบการวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงผสมวิธี ประชากรที่ศึกษาคือ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง 23 กอง/สำนัก จำนวน 540 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้ตัวอย่างจำนวน 230 คน และการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1)ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนัก โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแต่ละกอง/สำนักไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (4) แนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการคือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน รวมถึงนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนการปฏิบัติงานและพัฒนางานเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

Thesis title: Factor Influencing the Department of Labour Protection and Welfare Civil Servants' Work Achievement

Researcher: Miss Pattaratida Rattanajitranon; **ID:** 2623001175;

Degree: Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Kittipong Keatwatcharachai, Associate Professor;
(2) Dr.Isares Sunsaneevithayakul, Assistant Professor; **Academic year:** 2021

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the overall work performance of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare , (2) to compare work's level performance in each division/and central part office of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare, (3) to study factors influencing the performance of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare , and (4) to offer Guidelines for enhancing the work performance of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare.

The research model uses a mixed method research. The study population was Civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare, 23 divisions/bureaus, 540 people. The sample size was determined using the calculation formula of Taro Yamane. The total of samples are 230 people were and the proportional sampling, drawn using the stratified random sampling method. The research tools were questionnaires and in-depth interviews. The quantitative data were analyzed using statistical values such as frequency distribution, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The qualitative data analysis section used SWOT analysis.

According to the results of this research (1) The overall work performance of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare was at a high level. (2) The level of performance of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare of each division/bureau using One-Way ANOVA analysis. Labor protection for each division/ bureau was not statistically significantly different at the level .05 (3) Motivation factors had influenced on work performance of civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare. (4) Guidelines for enhancing work achievement for the civil servants of the Department of Labor Protection and Welfare were to create incentives to working, determine ways to create motivation to work including the use of modern technology to support work performance and to improve work to increase performance levels.

Keywords: Achievement, performance of civil servants, The Department of Labor Protection and Welfare

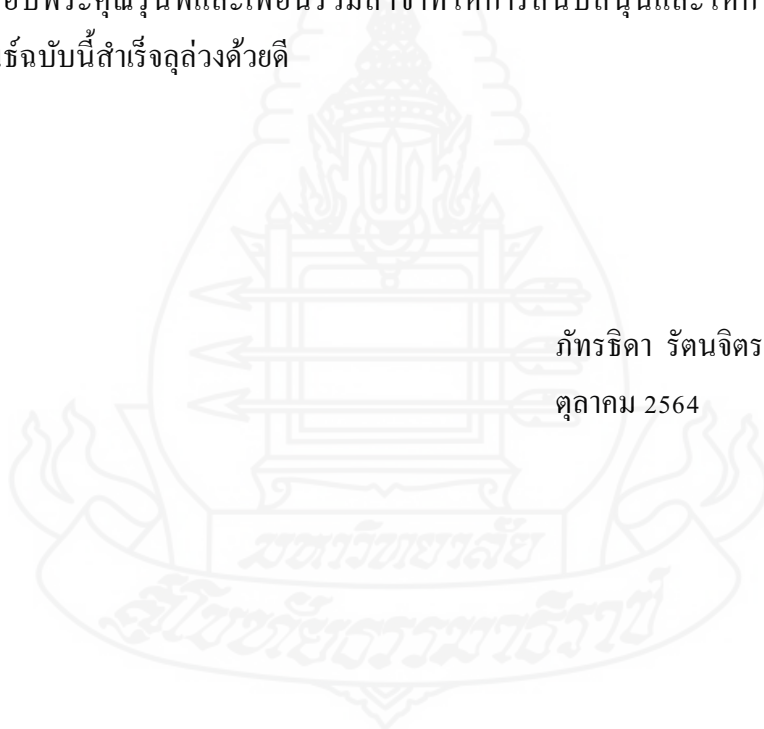
กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชร รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนีมพานิช และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิศเรศ ศันสนีย์วิทย์กุล ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งติดตาม การทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด นับตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ และ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารและข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลเป็นอย่างดี และ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรุ่นพี่และเพื่อนร่วมสาขาที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจ ทำให้การทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์

ตุลาคม 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
ข้อจำกัดในการวิจัย	16
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	16
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	17
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่	17
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management)	21
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	26
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	30
แนวคิดปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0	35
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	39
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)	44
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (IAM READY)	51
แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	55
โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62
สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
รูปแบบการวิจัย.....	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
เครื่องมือการวิจัย.....	79
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	102
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	105
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ.....	109
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม.....	131
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน.....	138
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	148
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	154
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	185
สรุปผลการวิจัย.....	186
อภิปรายผลการวิจัย.....	198
ข้อเสนอแนะ.....	212
บรรณานุกรม.....	215
ภาคผนวก.....	222
ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม.....	223
ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	225
ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	245
ง แบบสอบถาม.....	262
จ แบบสัมภาษณ์.....	282
ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	287
ประวัติผู้วิจัย.....	297

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	ข้อเสนอแนะสำหรับข้าราชการในการปฏิบัติราชการ ไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 53
ตารางที่ 2.2	กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 56
ตารางที่ 2.3	อัตรากำลังของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวม 60
ตารางที่ 2.4	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง 61
ตารางที่ 3.1	สรุปจำนวนข้าราชการของสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง 74
ตารางที่ 3.2	กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/สำนัก 76
ตารางที่ 3.3	โครงสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน 80
ตารางที่ 3.4	ค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม 96
ตารางที่ 3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล 101
ตารางที่ 4.1	จำนวนร้อยละของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป 105
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรอิสระในภาพรวม 109
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM) 111
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 114
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) 117
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) 119
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยปัจจัยด้านแรงจูงใจ 121

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)..... 124
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ตัวแปรปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)..... 129
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานในภาพรวม..... 131
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานมิติที่ 1 ด้าน ประสิทธิภาพ ตามแผนปฏิบัติราชการ..... 132
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานมิติที่ 2 ด้าน คุณภาพการให้บริการ..... 135
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มิติที่ 3 ด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ..... 136
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร..... 137
ตารางที่ 4.15	ผลการวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ย ของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานแต่ละกอง/สำนัก..... 140
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับ ผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน..... 143

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล กับ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.....	144
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.....	146
ตารางที่ 4.19 ค่าความถี่และร้อยละของจุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น.....	148
ตารางที่ 4.20 ค่าความถี่และร้อยละของจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.....	150
ตารางที่ 4.21 ค่าความถี่และร้อยละ โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น.....	151
ตารางที่ 4.22 ค่าความถี่และร้อยละอุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.....	152
ตารางที่ 4.23 ค่าความถี่และร้อยละข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น.....	153

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.....	7
ภาพที่ 2.1 กรอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM).....	22
ภาพที่ 2.2 กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์.....	25
ภาพที่ 2.3 แผนแสดงหลักกรรมมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	28
ภาพที่ 2.4 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model).....	44
ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ.....	46
ภาพที่ 2.6 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.....	58
ภาพที่ 2.7 สรุปรอบแนวคิดการวิจัย.....	71



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้โลกยุคปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้รัฐบาลทั่วโลก ต้องปฏิรูป การทำงานครั้งใหญ่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และตอบสนองความต้องการ ของประชาชนที่หลากหลาย ทำให้หลายประเทศมหาอำนาจต่างมุ่งปฏิรูประบบราชการสู่การ บริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยน การบริหารจัดการภาครัฐโดยนำเอาเทคนิควิธีการ การบริหารงานแบบภาคเอกชนมาปรับใช้กับการ บริหารงานภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เช่น การบริหารงาน แบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจน การมุ่งเน้น การให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า,2558)

สำหรับระบบราชการไทยก็ต้องการปรับเปลี่ยนไปเช่นกัน เนื่องจาก ความเสื่อมถอย ของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ภาครัฐจึงต้องมีการบริหารงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน , ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการ บริหารให้แก่หน่วยงาน ,การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับ องค์กร และระดับบุคคล ,การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร ,เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์และต้องเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการ แข่งขันมากขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ จะเกิดขึ้นได้เมื่อองค์กรได้ทำการทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเอง และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ โดยอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อความ ถูกต้อง สุจริต เป็นธรรม หันมาเน้น วัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน ซึ่งเป็นพื้นฐานหลักในการบริหารจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ โดยประเทศไทยได้นำแนวคิดดังกล่าว มาปรับใช้เห็นได้ชัดเจนในพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงระบบบริหารราชการ

เพื่อให้ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติราชการให้เห็นได้อย่างชัดเจน (จุมพล นิมิตพานิช, 2553, น.414-416 อ้างใน สถาบันพระปกเกล้า, 2560, น. 69) ซึ่งหลังจากการปฏิรูประบบราชการแล้ว องค์การควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ 9 ประการ คือ

1. มีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน ชุมชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น
2. การบริหารจัดการภายในองค์การ จะต้องความรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. องค์การมีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และสามารถปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม
4. การทำงานและการให้บริการต้องมีลักษณะที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว
5. บุคลากรมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรม เป็นมืออาชีพ และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง
6. ข้าราชการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย
7. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานมีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
8. มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม
9. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นรูปแบบที่นักวิชาการ และประชาชนจากภาคส่วนต่าง ๆ ในประเทศไทยให้การยอมรับและมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าการเป็นคุณลักษณะของระบบการบริหารงานองค์การภาครัฐที่พึงประสงค์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในระบบราชการไทย มีการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยยึดระบบราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล และหลักประชาธิปไตย เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งต่อมาสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดเป็นหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เห็นได้จาก คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ: KPI (Key Performance Indicators) ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว 20 ลงวันที่ 3 กันยายน 2552 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 100/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการ

พลเรือนสามัญ คือ 1) ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ และ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ จึงทำให้องค์กรต้องกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการทำงานไว้อย่างชัดเจน วัดผลความก้าวหน้าของงานตามแผนปฏิบัติงานที่วางได้ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานและการให้ค่าตอบแทนตามผลงาน ตลอดจนจนถึงการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 โดยให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายและการบริหารงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการปฏิบัติราชการตามนโยบายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยหน่วยงานต้องกำหนดเป้าหมายของงาน กำหนดแผนการปฏิบัติงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆในแต่ละปีงบประมาณ และนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในต้นปีงบประมาณเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานในแต่ละปี แต่ในช่วงปลาย พ.ศ. 2562 เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด-19 มาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนแพร่กระจายไปในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก จนกลายเป็นความสูญเสียอย่างใหญ่หลวงทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อความอยู่รอดทุกคนจึงต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดำรงชีวิตที่ผิดไปจากเดิมเป็นการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับการพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจ ตลอดจนพฤติกรรมที่เคยทำมาเป็นกิจกรรมต้องปรับเปลี่ยนเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบัน สำหรับองค์การภาครัฐนั้นย่อมได้รับผลกระทบเช่นกัน เช่น แผนงาน โครงการ/กิจกรรมที่เคยวางแผนไว้ มิได้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โครงการ/กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการรวมตัว หรือติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลต้องงดไป เป็นต้น สำหรับการบริหารราชการก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน เช่น การบริหารงบประมาณที่ติดลบ เงินกู้ของประเทศ การบริหารจัดการภาครัฐต้องมีการใส่ใจเรื่องของต้นทุน (Cost Conscious) และนโยบายการบริหารคนของภาครัฐ เช่น การใช้กำลังคนที่น้อยลง (Lean Manpower) การลดขนาดขององค์กร (Downsizing) และการลดสัดส่วนของจำนวนบุคลากร เนื่องจากค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายที่รัฐจะต้องจ่ายเงินให้แก่ข้าราชการ 1 คนตลอดการรับราชการจะอยู่ที่ประมาณ 26.8 ล้านบาท และพนักงานราชการ 1 คน ตลอดการทำงานในหน่วยงานของรัฐจะอยู่ที่ประมาณ 20 ล้านบาท จากวิกฤตที่เกิดขึ้นและแนวโน้มในเรื่องของการบริหารงบประมาณที่ขาดดุล อีกทั้งต้องใช้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด การบริหารงานภาครัฐจึงต้องมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลคุ้มครองผู้ใช้แรงงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์และความเป็นธรรม ตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล รวมถึงพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้ผู้แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางการค้าให้กับธุรกิจ เพื่อช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าต่อไป ซึ่งกรมได้จัดทำแผนปฏิบัติการราชการ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563 - 2565) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) แผนปฏิบัติการด้านแรงงาน (พ.ศ. 2563 - 2565) และบริบทที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานได้รับการคุ้มครองและการบริการที่ดีจากกรม ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

2.1 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับใด

2.2 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในแต่ละกอง / สำนัก มีความแตกต่างกันอย่างไร

2.3 ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

2.4 ส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้สูงขึ้น ควรดำเนินการอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวม

3.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกอง / สำนัก ในส่วนกลางสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.4 เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตการวิจัย 5 ด้าน ได้แก่ ขอบเขต ด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านตัวแปร ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และขอบเขตด้านระยะเวลา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.3.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ กลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) (2) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (3) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (4) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคล คือ (1) ปัจจัยแรงจูงใจ (2) ปัจจัยต้นสมรรถนะ (Competency) (3) ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

4.3.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4.4 **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ประชากร คือข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 23 กอง/สำนัก ได้แก่ 1) สำนักตรวจราชการกรม 2) สำนักงานเลขานุการกรม 3) กองคุ้มครองแรงงาน 4) กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ 5) กองนิติการ 6) กองบริหารการคลัง 7) กองการเจ้าหน้าที่ 8) กองสวัสดิการแรงงาน 9) สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน 10) สำนักงานแรงงานสัมพันธ์ 11-20) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 10 พื้นที่ 21) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน 22) กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร 23) กองความปลอดภัยแรงงาน จำนวน 540 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของประชากร จำนวน 230 คน คำนวณจากสูตรของทาโรยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ 0.05 พร้อมทั้งดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมตามจำนวนตัวแทนของประชากรของแต่ละกอง

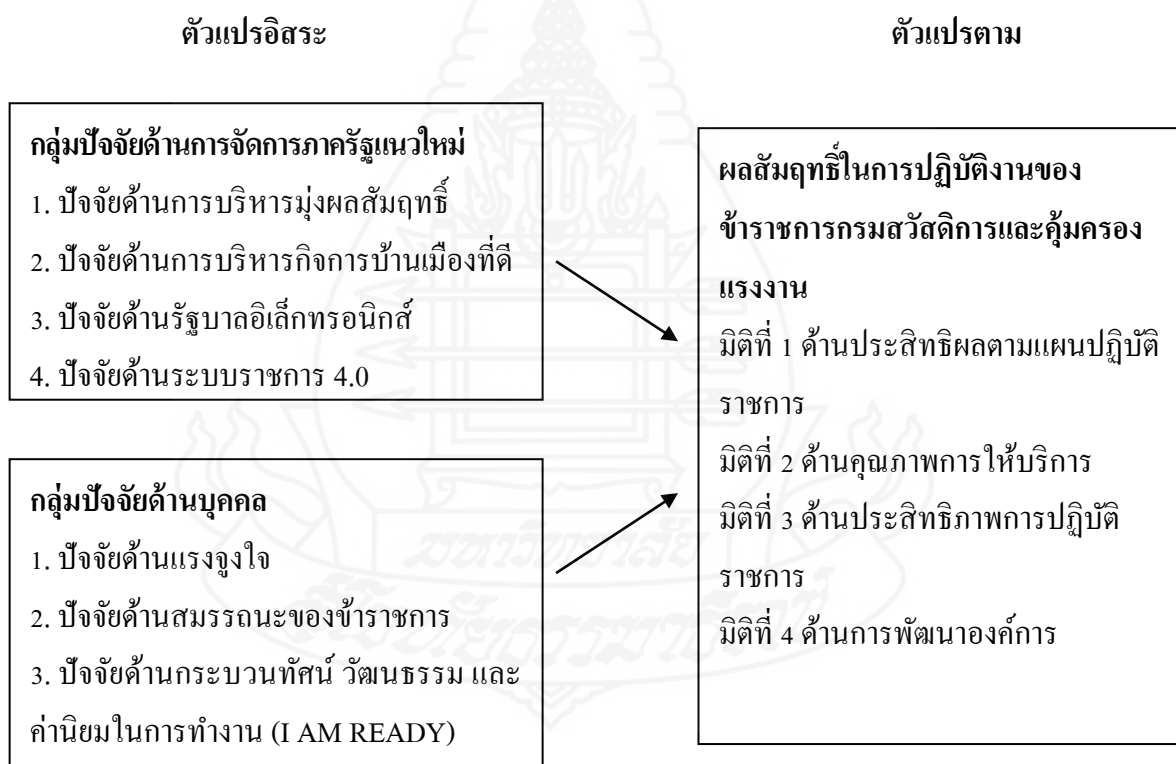
กลุ่มที่ 2 ประชากร คือ ผู้บริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน นายจ้างและลูกจ้างผู้รับบริการ จำนวน 12 คน

กลุ่มตัวอย่าง คืออธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และรองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน นายจ้างและลูกจ้างผู้รับบริการ จำนวน 12 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

4.5 **ขอบเขตขอบเขตด้านระยะเวลา** การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัย 12 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง เดือนตุลาคม 2564

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ แนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) แนวคิดระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) นำมาจากกรอบแนวคิดระบบราชการ 4.0 และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ แนวคิดด้านแรงจูงใจ แนวคิดด้านสมรรถนะ (Competency) และด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

6. สมมติฐานการวิจัย

6.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก

6.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน

6.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

6.4 ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

6.5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม ในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักตรวจราชการกรม สำนักงานเลขานุการ กรมกองคุ้มครองแรงงาน กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กองนิติการ กองบริหารการคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองสวัสดิการแรงงาน สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน สำนักงานแรงงานสัมพันธ์ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 กลุ่มงานตรวจสอบภายใน กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร และกองความปลอดภัยแรงงาน

7.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย 4 มิติ ได้แก่

7.2.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามบรรลุตฤตประสงค์ที่วางไว้

7.2.1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

7.2.2 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินการที่มีคุณภาพตามแผนปฏิบัติราชการ

7.2.4 มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง

7.3 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประกอบด้วย

7.3.1 ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management-RBM) หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1) วัตถุประสงค์ (Objectives) หมายถึง เป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

2) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารองค์การ ประกอบด้วย กำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ วิธีการบริหารจัดการ และระบบสารสนเทศ

3) กระบวนการ/กิจกรรม (Processes) หมายถึง วิธีการในการนำปัจจัยนำเข้ามาสร้างให้เกิดมูลค่าเพิ่มที่มีมาตรฐานและคุณภาพตามกำหนด

4) ผลผลิต (Outputs) หมายถึง งานบริการ/กิจกรรมที่จัดทำขึ้น เพื่อให้บริการผู้รับบริการ

5) ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง งานบริการ/กิจกรรมที่จัดทำขึ้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

7.3.2 ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ โดยประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ร่วมคิดตามผล เพื่อการบริหารที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นธรรม และเสมอภาค ประกอบด้วย

1) **หลักประสิทธิผล** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน และเป้าประสงค์ที่วางไว้ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) **หลักประสิทธิภาพ** หมายถึง การบริหารราชการที่มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3) **หลักการตอบสนอง** หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

4) **หลักการรับผิดชอบ** หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) **หลักความโปร่งใส** หมายถึง การเปิดเผย ตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย สามารถตรวจสอบได้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ขัดแย้งตามกฎหมายได้

6) **หลักการมีส่วนร่วม** หมายถึง การร่วมมือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกำหนดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมตัดสินใจ และร่วมกันพัฒนา

7) **หลักการกระจายอำนาจ** หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจต่างๆจากส่วนกลางให้ส่วนภูมิภาค และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยอิสระตามสมควร

8) **หลักนิติธรรม** หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหาร ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) **หลักความเสมอภาค** หมายถึง การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกาย สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา และความเชื่อทางศาสนา

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ** หมายถึง การหาข้อตกลงร่วมกันภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ลงตัว ซึ่งอาจไม่เห็นพ้องโดยเอกฉันท์ก็ได้

7.3.3 ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงาน ดังนี้

1) **ที่เดียว** คือ ผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์

2) **ทันใจ** คือ การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด

3) **ทั่วไทย** คือ ผู้รับบริการสามารถใช้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4) **ทุกเวลา** คือ ผู้รับบริการสามารถใช้บริการออนไลน์ได้ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง

5) **ทั่วถึงและเท่าเทียม** คือ มีการให้บริการที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

6) **โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล** คือ การให้บริการต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย

7.3.4 ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ ได้แก่

1) **เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)** หมายถึง การปฏิบัติงานมีการเปิดเผย ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้และ การทำงานมีการเชื่อมโยงการทำงานภายในหน่วยงานที่สอดคล้องประสานกัน ทั้งราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค

2) **ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government)** หมายถึง การทำงานโดยยึดประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการให้บริการที่มีการอำนวยความสะดวกมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

3) **มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high performance government)** หมายถึง การทำงานที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่

7.3.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจผลักดันให้เกิดผลของการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence)

1) **ความสำเร็จของงาน (Achievement)** หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2) **การยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ การได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ

3) **ลักษณะของงาน (Work Itself)** หมายถึง งานที่น่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ

4) **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) **ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement)** หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น และโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

6) **นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)** หมายถึง ประสิทธิภาพขององค์การในการบริหารจัดการการทำงาน การวางแผน การกระจายงานการมอบหมายงาน ที่ส่งผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7) **การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)** หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการและเทคนิคในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

8) **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน เป็นความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

9) **สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)** หมายถึง ความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคม ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ และบรรยากาศในที่ทำงานที่ดี

10) **เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe Benefit)** หมายถึง ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง สวัสดิการต่างๆ เพื่อป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

7.3.6 ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) พฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ได้แก่

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง กลุ่มสมรรถนะที่ทุกคนในหน่วยงานต้องมีเหมือนกัน ประกอบด้วย

1) **การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)** หมายถึง การมุ่งมั่นผล การปฏิบัติงานให้ดี เกินมาตรฐานที่มีอยู่ สร้างสรรค์พัฒนาผลงานให้ดีขึ้น

2) **บริการที่ดี (Service Mind-SERV)** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3) **การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)** หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งความรู้เชิงวิชาการ และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

4) *จริยธรรม (Integrity-ING)* หมายถึง ความประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม ตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม แนวทางในวิชาชีพของตน เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ

5) *ความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork-TW)* หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน องค์กร ในฐานะเป็นสมาชิกในทีม สามารถสร้างและดำรงรักษาสมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึง ความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในสายงาน ประกอบด้วย

1) *การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)* หมายถึง ความเข้าใจในสถานการณ์ ประเด็นปัญหา วิเคราะห์สถานการณ์อย่างเป็นระบบ ระบุเหตุและผลได้

2) *การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)* หมายถึง การคิดในเชิงสังเคราะห์มองภาพองค์รวม

3) *การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others-DEV)* หมายถึง ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว

4) *การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable-HPA)* หมายถึง การกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่ และการออกคำสั่ง

5) *การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking-INF)* หมายถึง ความสนใจเกี่ยวกับสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จำเป็นต่องานในหน้าที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะเจาะจง

6) *ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity-CS)* หมายถึง ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ทำความเข้าใจสร้างสัมพันธภาพเพื่อความร่วมมือที่ดี

7) *ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding- IU)* หมายถึง ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

8) *ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA)* หมายถึง ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กรของตนและองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล

9) *การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness -PROAC)* หมายถึง การลงมือจัดการกับปัญหานั้น ๆ ให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่

10) ความถูกต้องของงาน (*Concern for Order-CO*) หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน และลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ

11) ความมั่นใจในตนเอง (*Self Confidence-SCF*) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ การตัดสินใจของตน ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล

12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (*Flexibility-FLX*) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (*Communication & Influencing-CI*) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ชักจูง หวานล้อม โน้มน้าวบุคคลอื่น และทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตน

14) สภาวะผู้นำ (*Leadership LEAD*) หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำ กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ที่บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

15) คุณทริยภาพทางศิลปะ (*Aesthetic Quality AQ*) หมายถึง การเล็งเห็นคุณค่าของงาน และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งานของตน

สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ประกอบด้วย

1) วิสัยทัศน์ (*Visioning-IVS*) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนทำให้ผู้ที่บังคับบัญชาเกิดความร่วมแรงร่วมใจนำพางานไปสู่จุดหมายร่วมกัน

2) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (*Strategic Orientation-SO*) หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานและสามารถคาดการณ์ทิศทางระบบราชการในอนาคต

3) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (*Change Leadership-CL*) หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นผลักดันกลุ่ม ให้เกิดความต้องการที่จะปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร

4) การควบคุมตนเอง (*Self Control-SCT*) หมายถึง การระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อถูกเผชิญหน้ากับการทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

5) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (*Empowering Others-EMP*) หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่นและมอบหมายอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตน เพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน

7.3.7 ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (*I AM READY*)

ประกอบด้วย

1) การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี *I (Integrity)* หมายถึง การทำงานบนพื้นฐานของการยึดมั่นในความถูกต้องตามอุดมการณ์ที่ข้าราชการพึงมี และคำนึงถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

2) รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม *A (Accountability)* หมายถึง ทุ่มเททำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบความรอบคอบและถูกต้อง พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

3) มีศีลธรรม คุณธรรม *M (Morality)* หมายถึง การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับหลักศาสนา กฎระเบียบ ไม่ทุจริตในทุก ๆ ด้าน และไม่เลือกปฏิบัติ

4) รู้ทันโลก ปรับตัวทัน โลกตรงกับสังคม *R (Relevancy)* หมายถึง มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ และมีการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดีเพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

5) *E (Efficiency)* มุ่งเน้นประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่เน้นประสิทธิภาพโดยมีการทำงานที่รวดเร็ว ต้นทุนต่ำ ได้ผลคุ้มค่า

6) *A (Accountability)* ความรับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม หมายถึง การปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานแผนการทำงาน และการมอบหมายงานที่ชัดเจน

7) มีน้ำใจและมีการกระทำที่เป็นประชาธิปไตยมีส่วนร่วม โปร่งใส *D (Democracy)* หมายถึง ต้องกล้าคิด กล้าพูด และกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นจากล่างสู่บน (bottom-up)

8) มุ่งเน้นผลงาน *Y (yield)* หมายถึง การทำงานที่เน้นผลลัพธ์สุดท้ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สามารถวัดและประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

8. ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นการศึกษาสำรวจความคิดเห็นเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น

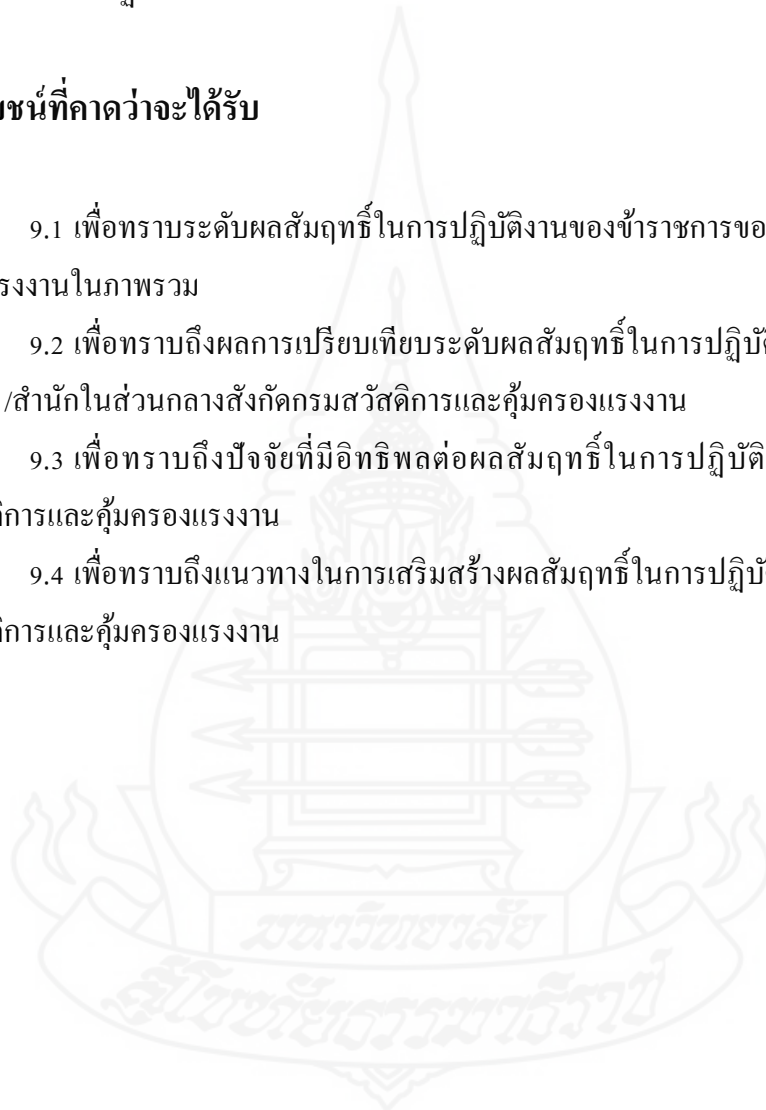
9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 เพื่อทราบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวม

9.2 เพื่อทราบถึงผลการเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกอง / สำนักในส่วนกลางสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

9.3 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

9.4 เพื่อทราบถึงแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการทำวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)
4. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)
5. แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0
6. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
7. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
8. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)
9. ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
10. โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
12. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทาง เทคนิควิธีการ บริหารงานแบบภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการ โครงสร้างที่กะทัดรัดและเนวราบ การเปิด โอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน โดยคำนึงถึงคุณภาพ

เป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า, 2558) โดยแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เกิดขึ้นราวทศวรรษที่ 1980 ในกลุ่มประเทศเวสต์มินสเตอร์ (Westminster) มีการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐ สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ รองรับการแข่งขันประเทศให้ก้าวหน้าไปในทิศทางที่พึงประสงค์ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, ม.ป.ป., น. 2) สาเหตุที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ เนื่องจากกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ส่งผลเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไป

สำหรับลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผู้วิจัยขอนำแนวคิดของนักวิชาการสองท่าน คือ คริสโตเฟอร์ ฮูด (Christopher Hood) และ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (วีระศักดิ์ เครือเทพ, ม.ป.ป., น. 2; จุมพล หนิมพานิช, 2553, น. 430-431 อ้างใน สถาบันพระปกเกล้า, 2560: น. 65) ดังต่อไปนี้

1. ให้ความสำคัญกับการบริหารอย่างมืออาชีพ (Professional Management) เน้นความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร
2. ปรับวิธีการบริหารให้มีความทันสมัย และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งประยุกต์ใช้เทคนิควิธีการบริหารจัดการของเอกชนกับการบริหารงานภาครัฐ
3. ปรับโครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดเล็กลง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ส่งเสริมให้มีระบบการให้รางวัลตอบแทน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจให้รางวัลในรูปแบบของเงินมากขึ้น
5. ส่งเสริมระเบียบวินัยการเงินการคลัง สร้างระเบียบวิจัยและความประหยัดในการใช้จ่ายขององค์กรเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร
6. ให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Clear Objective) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม แนวการบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรมากกว่าที่จะให้ความสำคัญกับนโยบาย หรือระเบียบแบบแผน
7. เน้นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจหรือแปรสภาพจากกิจการของรัฐให้เป็นเอกชน ให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก รวมทั้งการปรับรูปแบบสัญญาจ้างบุคลากรของภาครัฐให้มีระยะเวลาที่สั้นและกำหนดเงื่อนไขข้อตกลงที่ชัดเจนตรวจสอบได้
8. ส่งเสริมให้มีระบบการแข่งขันในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนและเกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

สำหรับการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย ได้รับอิทธิพลจากแนวคิด 2 กระแส คือ แนวคิดของ Hood และ Boston และยังมีอิทธิพลของประชาธิปไตยแนวใหม่ หรือ ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งมีความพยายามที่จะเปิดระบบราชการให้เข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตยและยึดหลักนิติธรรม ส่งผลต่อการวางยุทธศาสตร์การปฏิรูปภาครัฐหรือการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐของไทย ต่อมาเมื่อเกิดการปฏิรูประบบการบริหารงานภาครัฐทำให้รูปแบบของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของไทยมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ที่เน้นการสร้างระบบราชการที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล หรือ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักประชาธิปไตย (จุมพล หนิมพานิช, 2553, น. 432, 440 อ้างใน สถาบันพระปกเกล้า, 2560: น. 68) ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติราชการให้เห็นได้อย่างชัดเจน โดยมีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน (บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ, 2559) ซึ่งหลังจากการปฏิรูประบบราชการแล้ว ควรมีลักษณะที่พึงประสงค์ 9 ประการ ดังนี้

1. รัฐมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้น เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชน ประชาชน ชุมชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น
2. การบริหารจัดการภายในหน่วยงานรัฐ จะต้องมีความรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. จัดองค์กรให้มีความกะทัดรัด เหมาะสม คล่องตัว และสามารถปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายและสภาพแวดล้อม
4. การทำงานและการให้บริการต้องมีลักษณะที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงานที่รวดเร็ว

5. ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีคุณภาพและมีมาตรฐานทางคุณธรรม เป็นมืออาชีพ และวางตัวเป็นกลางทางการเมือง

6. ข้าราชการทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งมีประชาชนและประเทศชาติเป็นเป้าหมาย

7. มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐานมีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อเปิดโอกาสให้คนไทยที่มีคุณภาพและมีศักยภาพเต็มใจเข้ารับราชการเป็นอาชีพ

8. มีวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม

9. มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นรูปแบบที่นักวิชาการ และประชาชนจากภาคส่วนต่าง ๆ ในประเทศไทยยอมรับและมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า เป็นคุณลักษณะของระบบราชการไทย หรือ ระบบการบริหารงานภาครัฐที่พึงประสงค์ (จุมพล หนิมพานิช, 2553, น.414-416 อ้างใน สถาบันพระปกเกล้า, 2560, น. 69)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในระบบราชการไทย มีการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยยึดระบบราชการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ,การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักประชาธิปไตย เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการและการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งต่อมาสำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดเป็นหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เห็นได้จาก คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ: KPI (Key Performance Indicators) ตามหนังสือสำนักงานก.พ. ที่ นร 1012/ว 20 ลงวันที่ 3 กันยายน 2552 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 100/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ คือ 1) ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ และ 2) พฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ

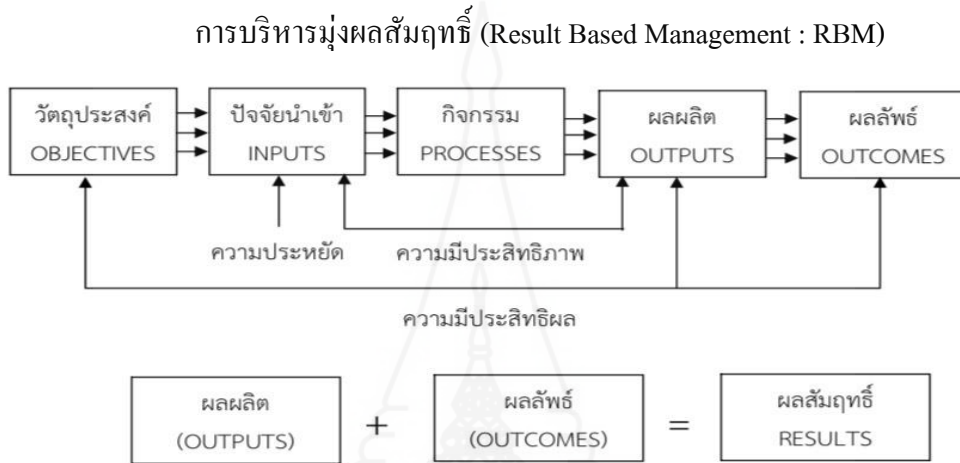
จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การบริหารภาครัฐแนวใหม่ เป็นการบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งเน้นผลผลิตและผลลัพธ์ กล่าวคือ การปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดต่างๆ ที่จะนำเสนอต่อไปในหัวข้อถัดไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Base Management)

การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เกิดจากแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management : NPM) ที่ให้ความสำคัญต่อความประหยัด (Economy) คือการใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรการผลิตอย่างเหมาะสม และมีความคุ้มค่ามากที่สุด โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการบริหารราชการจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยเข้า (input) กระบวนการทำงาน และอาศัยกฎระเบียบที่เคร่งครัดมาเป็นการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและ สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนเป็นผู้รับบริการ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวโดยสรุปคือ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลการปฏิบัติงานหรือผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก (BSI Group Thailand ,2562) สำหรับความหมายของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและความหมายของ BSI Group Thailand (2020) ที่มองว่า การบริหารมุ่งเป็นวิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดสอดคล้องกับสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2551:1) ที่มองว่าการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง และ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543 : 146) กล่าวว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบ มีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงานรวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related) (เลิศชาย ปานมุข,2558) สอดคล้องกับ Canadian International Development Agency ; CIDA (1999) ที่มองว่า การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการในการปรับปรุงการบริหารให้เกิดประสิทธิผล มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ประเมินความเสี่ยง กำกับติดตามกระบวนการดำเนินงาน เพื่อการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ดังนี้ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือ ผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยการวัดผลการปฏิบัติงานด้วยตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้ผู้บริหารทราบ

ผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และสามารถวางแผนการทำงาน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน รวมถึงแก้ไขปัญหาได้ทันที่ทั้งที เป็นการควบคุมทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นกรอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2541 อ้างใน สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551) ได้อธิบายกรอบแนวคิดในการวัดผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้นระยะกลาง และระยะยาว
2. ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ทรัพยากรการบริหารที่องค์กร/หน่วยงานราชการใช้เป็นปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย กำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวัตถุดิบของต่างๆ วิธีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ฯลฯ ปัจจัยนำเข้านี้ รัฐเป็นผู้จัดหาโดยใช้งบประมาณแผ่นดิน ดังนั้นจึงควรใช้ด้วยความระมัดระวัง คำนึงถึงความประหยัด และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. กระบวนการ (Process) หรือกิจกรรม หมายถึง กระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายมาผ่านกระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้
4. ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลงานหรือบริการขององค์กรนั้นๆ จัดขึ้น โดยกิจกรรมที่ให้เกิดผลงานนั้น จะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร

5. ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลกระทบหรือผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้นซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ

6. ผลสัมฤทธิ์ (Results) หมายถึง ผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ ประกอบด้วยผลผลิตเป็นผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ในการวัดผลผลิตอาจวัดในเชิงปริมาณ คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าเมื่อต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานกับผลลัพธ์ ซึ่งเป็นผลที่ต่อเนื่องจากผลผลิต

7. ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ต้องเกิดผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

8. ประสิทธิภาพ หมายถึง ร้อยละของอัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การจะเกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ ต้องมีวิธีการบริหารจัดการที่ดีอันจะทำให้ได้ ผลผลิตมาก ๆ แต่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้าน้อย ๆ ทั้งนี้ผลที่เกิดขึ้น จะต้องอยู่ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

9. ความประหยัด หมายถึง ผลจากการใช้วิธีการ บริหาร จัดการที่ดีที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ดำเนินงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมุ่งเน้นในเรื่องความคุ้มค่า การลดความสิ้นเปลือง

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในภาคราชการให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องนำหลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ประกอบ จำนวน 4 หลัก คือ หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของหน่วยงานราชการให้มีความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหา หลักความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นการตระหนักในสิทธิ หน้าที่ และความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า (Utility) เป็นการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม ซึ่งผลสัมฤทธิ์ของงานจะทราบได้ต่อเมื่อมีการวัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานประกอบด้วย 1) การกำหนดรายละเอียดของตัวชี้วัดผลดำเนินงานหลัก ตัวชี้วัดต้องชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพให้เหมาะสมกับสภาพการบริหารราชการของหน่วยงานและความคาดหวังของประชาชน 2) การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวชี้วัดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ในบางกรณีอาจจะจัดให้มีคณะบุคคลเพื่อทำการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นเรื่อง ๆ ไปก็ได้ เพื่อประกอบการวิเคราะห์

ผลสัมฤทธิ์ของงาน อาจเป็นการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญมาก สำนักงาน ก.พ.ร.จึงได้กำหนดกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานราชการเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก ซึ่งกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานราชการสามารถพิจารณาจากมุมมอง จำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านประสิทธิภาพ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างการประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร ความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้ เทียบกับผลการปฏิบัติงาน ความสามารถในการให้บริการ

2. ด้านประสิทธิผล ผลที่ได้รับเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การ กระบวนการทำงาน ทรัพยากรบุคคล ความสามารถหลักขององค์การ วัฒนธรรม และค่านิยม ความรู้ความสามารถของบุคลากร ทักษะ จริยธรรม ขวัญกำลังใจ

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือคุณภาพการให้บริการประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรัฐบาล หน่วยงานราชการอื่น ๆ รัฐวิสาหกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา

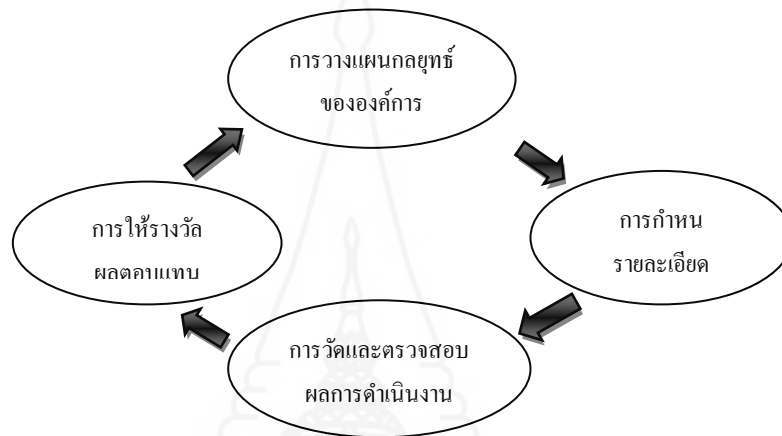
4. ด้านการพัฒนาองค์การ เป็นการพิจารณาความสามารถของหน่วยงานราชการต่อความเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งกว่าเดิม เช่น การพัฒนาระบบงาน การสร้างเครือข่าย ระบบการตรวจค้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น (กพร, 2554)

กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

วิระยุทธ ชาตะกาญจน์ (2547, น. 2-3 อ้างใน พรศักดิ์ จินา, 2557) และ ทศพรศิริสัมพันธ์ (2543, น. 151-152) มองว่า องค์กรจะสามารถสร้างกระบวนการการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ได้ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๆ 4 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องทำการกำหนดทิศทางโดยรวมว่าต้องการที่จะทำอะไร อย่างไร โดยทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) และกำหนดเป้าประสงค์ที่ต้องการขององค์กรหรือวิสัยทัศน์ (Vision) นำไปสู่การกำหนดพันธกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์การดำเนินงาน (Strategy) รวมทั้งพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factors) และสร้างตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) ในด้านต่าง ๆ 2) การกำหนดรายละเอียดของตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาช่วยในการกำหนดความชัดเจนของตัวบ่งชี้ดังกล่าว ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) เวลา (Time) และสถานที่ (Place) เป็นเป้าหมายที่ต้องการของแต่ละตัวบ่งชี้ 3) การวัดและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มี

การตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ 4) การให้รางวัลตอบแทน หลังจากที่ได้พิจารณาผลการดำเนินงานแล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการให้รางวัลตอบแทนตามระดับผลงานที่ได้ตกลงกันไว้

จากรายละเอียดของกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นสามารถจะสรุปเป็นแผนภาพเพื่อเพิ่มความเข้าใจได้ดังนี้



ที่มา: ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543) "การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management)"
รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาพที่ 2.2 กระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการของการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ เครื่องมือที่ใช้วัดผลงาน

เครื่องมือวัดผลงาน (Measure tools) นำมาใช้ในการวัดผลงานและมีลักษณะที่สอดคล้องกับการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. กรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์โดยใช้วิธี Balance Scorecards Applied Model หรือเรียกสั้น ๆ ว่า Balance Scorecards หรือ BSC ของภาคธุรกิจมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยทั่วไปประเมินได้ 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินทางด้านการเงิน (Financial Perspective) การประเมินผลทางด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Perspective) การประเมินทางด้านองค์ประกอบต่าง ๆ ภายในองค์กร (Internal Perspective) การประเมินทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective)

2. การเปรียบเทียบผล (Benchmarking) เป็นการวัดหรือเปรียบเทียบให้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถที่จะวัดหรือเปรียบเทียบผลได้

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) หรือ KPI เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหรือความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานขององค์กรว่า บรรลุวิสัยทัศน์ภารกิจ/พันธกิจ วัตถุประสงค์ และปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้หรือไม่ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย 2547, น. 131 อ้างในนิภาวรรณ รอดโรคา 2555, น. 27)

จากการศึกษาข้อมูลสรุปได้ว่า การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารภาครัฐแนวใหม่เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม ทิศทางการปฏิบัติงานขององค์กร สามารถวัดความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้ทันเวลา เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ตามที่กำหนดไว้ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องนำหลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นองค์ประกอบ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในหัวข้อถัดไป

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การปฏิรูประบบราชการของไทยอยู่บนพื้นฐานแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการกระจายอำนาจ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) สำหรับความหมายของ การบริหารจัดการที่ดี" (Good Governance) ธนาคาร โลก (World Bank) ได้อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) คือ การใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานและหน่วยงานเพื่อการพัฒนาขององค์กรสอดคล้องกับแนวคิดของสหประชาชาติ (United Nation Development Pro-gram :UNDP) ได้อธิบายว่า " การบริหารที่ดีมีประสิทธิภาพ " (Good Governance) เป็นการใช้อำนาจทางการเมือง การบริหาร และเศรษฐกิจในการดำเนินภารกิจกิจกรรมต่าง ๆ ของประเทศในทุกระดับ โดยมีกลไกกระบวนการ ที่ประชาชน และกลุ่มต่าง ๆ สามารถแสดงออกถึงความต้องการผลประโยชน์ การใช้สิทธิและหน้าที่ทางกฎหมาย การประสาน ประนีประนอมความแตกต่างโดยผ่านกลไกกระบวนการ และสถาบันเหล่านั้นซึ่งจะมีความสำคัญกับภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ที่จะต้องสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ (สุจิต นิमितกุล, 2543: 14 อ้างในพระสมนึก ชีระปัญญ, 2562) โดยแนวคิดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับจากนานาประเทศว่าเป็นแนวคิดที่เป็นแนวทางสำคัญในการแก้ไขปัญหา

การทำงานและช่วยให้เกิดความสำเร็จในงานขององค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน ซึ่งการนำ Good Governance มาใช้ครั้งแรกนั้นเกิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ.1989 ปรากฏในรายงานของธนาคารโลก (World Bank) และต่อมาก็มีหน่วยงานต่างๆ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ Good Governance มากขึ้น เช่น คณะกรรมการเศรษฐกิจ และสังคมสำหรับเอเชียและแปซิฟิก แห่งสหประชาชาติ สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ และองค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา เป็นต้น

สำหรับประเทศไทยได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้นั้นตั้งแต่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยในปี พ.ศ.2540 ได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม โดยสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากการบริหารจัดการในระดับชาติ และระดับองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนที่มีความบกพร่อง และขาดประสิทธิภาพรวมถึงการกระทำผิดทุจริตและขาดจริยธรรม ส่งผลให้มีการบังคับใช้และปรับแก้กฎหมายต่างๆ ทำให้เกิดการเสริมสร้าง ธรรมนูญในการบริหารจัดการทุกภาคส่วนภายในประเทศดังปรากฏในรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 เป็นต้น ทำให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมให้พัฒนาระบบราชการ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์และนโยบายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2551 - พ.ศ.2555 เพื่อมุ่งเน้นและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ และนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมสู่มาตรฐานสากล เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ต่อมาสำนักงานพัฒนาระบบราชการได้กำหนดหลักธรรมนูญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานรัฐได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ (สำนักงาน ก.พ. ,2560) ซึ่งหลักธรรมนูญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 แผนแสดงหลักกรรมมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวมและต้องมึลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระค่าใช้จ่าย รวมถึง ยกเลิกภารกิจที่ ล้าสมัย และไม่มีควมจำเป็น

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร วางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและ มีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้อง สามารถให้บริการ ได้อย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตาม ความคาดหวัง/ความต้องการของมีความหลากหลายได้อย่างเหมาะสม

2. ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ได้

การรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หมายถึง ในการปฏิบัติ ราชการต้องสามารถตอบคำถาม และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย มีการจัดวางระบบการรายงาน ความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อสาธารณะเพื่อตรวจสอบและ ให้คุณให้โทษ มีการจัดเตรียมระบบการแก้ไข หรือบรรเทาปัญหาและผลกระทบใด ๆ ที่อาจจะ เกิดขึ้น

เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารดังกล่าวเป็นไปได้โดยง่าย

หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกด้านชายหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคลฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม และอื่น ๆ อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงโอกาส ความเท่าเทียมกันของการเข้าถึงบริการสาธารณะของกลุ่มบุคคลผู้ด้อยโอกาสในสังคมด้วย

3. ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วย

การมีส่วนร่วม การพยายามแสวงหาฉันทมติ (Participation/Consensus Oriented) หมายถึง การปฏิบัติราชการต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานและ ร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ต้องมีความพยายามในการแสวงหาฉันทมติหรือข้อตกลงร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจะต้องไม่มีข้อคัดค้านที่หาข้อยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ

การกระจายอำนาจ (Decentralization) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและ การดำเนินการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการ โอนถ่ายบทบาท และภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

4. ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย

คุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นอย่างดีอย่างมีศีลธรรม คุณธรรม และตรงตามความคาดหวังของสังคม รวมทั้งยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตลอดจนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของระบบราชการไทย ๘ ประการ (I AM READY) ได้แก่ I- Integrity ซื่อสัตย์และกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง A - Activeness ทำงานเชิงรุก คิดเชิงบวกและมีจิตบริการ

M-Morality มีศีลธรรม คุณธรรมและจริยธรรม R - Responsiveness คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง E -Efficiency มุ่งเน้นประสิทธิภาพ A-Accountability ตรวจสอบได้ D - Democracy ยึดมั่นในหลักประชาธิปไตย Y -Yield มุ่งผลสัมฤทธิ์

สรุปได้ว่า การบริหารภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบ และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์นั้นมีความสอดคล้องกับแนวการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวปฏิบัติ แต่ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐไม่สามารถหลักยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาเป็นแนวปฏิบัติได้เพียงอย่างเดียว ภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริหารจัดการสมัยใหม่ ซึ่งภารกิจอย่างหนึ่งที่ภาครัฐจะต้องทำคือการปรับตัวให้ระบบราชการมีความทันสมัยยิ่งขึ้น โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ ก้าวสูงความเป็น “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ” ซึ่งผู้วิจัยจะกล่าวโดยละเอียดในหัวข้อถัดไป

4. แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เข้ามา มีบทบาทในการบริหารราชการ สืบเนื่องจากบริบทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนากระบวนการให้ มีความทันสมัยยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐหลายแห่งจึงนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการทำงาน ในรูปแบบที่เรียกว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ” เพื่อให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ ช่วยให้เห็นหน่วยงานของรัฐมีศักยภาพ สามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีพลวัต ทันสมัย มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงาน of ภาครัฐ และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้อการพัฒนากระบวนการ เป็นไปตามเป้าหมายในที่สุด (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์,2558) ซึ่งแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีจุดเริ่มต้นจากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 3 ณ ประเทศฟิลิปปินส์ ในเดือนพฤศจิกายน 2542 โดยคณะผู้ประชุมได้เห็นชอบให้มีการดำเนินการร่วมมือภายใต้ "ข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน " (e-ASEAN Agreement)จุดประสงค์หลัก คือ การเสริมสร้างศักยภาพด้าน ไอทีและเพื่อเพิ่มความขีดความสามารถทางการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก ผลักดันให้เกิดระบบ e-Government และครั้งนั้น ทำให้ประเทศไทยได้เริ่มดำเนิน โครงการพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

โดยใช้ชื่อว่า e-Thailand ซึ่งมอบหมายให้กระทรวงวิทยาศาสตร์และกระทรวงคมนาคม ดำเนินการเรื่อง e-Government และศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ร่วมกับกรมไปรษณีย์โทรเลข องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดำเนินการเรื่อง e-Service ต่อมาในปี 2554 ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้มุ่งเน้นการบริหารราชการแผ่นดินต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของแผ่นดิน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงได้ดำเนินการให้สอดคล้องและสนองตอบต่อแนวทางดังกล่าว ด้วยการสร้างกลไกต่างๆ สนับสนุนแนวทางการปฏิบัติดังกล่าว โดยการจัดให้มีระบบสารสนเทศด้วยการส่งเสริมให้ส่วนราชการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศให้ได้มากที่สุด (สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร,2560)

สำหรับความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government ผู้วิจัยขอนำเสนอความหมายตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552: 2 อ้างในนิภาวรรณ รอดโรคา ,2555:60) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government คือ การที่รัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ และพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานการบริการให้แก่ภาคเอกชนและประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงเครื่องมือส่วนหนึ่งในการเข้าถึงบริการของรัฐเท่านั้น ซึ่งจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้ได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจจากทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนเอง และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558: 2) กล่าวไว้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และพัฒนาหน่วยงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อีกนัยหนึ่ง European Union (EU,2019 อ้างใน ทนงศักดิ์ เหมือนเคย,2563) ได้ให้ความหมายว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นการใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัลของรัฐบาลในการให้บริการสาธารณะที่ดีขึ้นแก่ประชาชนและภาคธุรกิจ E-Government ที่มีประสิทธิผลสามารถให้ประโยชน์ที่หลากหลายต่อหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจ มีประสิทธิภาพมากกว่า ประหยัดกว่า เพิ่มความโปร่งใส และเพิ่มการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนมากขึ้น

จากคำจำกัดความดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือการที่รัฐนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่วางไว้

การนำแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานของรัฐ กฤษฎี รัชชาติเจริญ (2555, น. 104) และ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (254, น. 9: 63-65 อ้างในสุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2558) ได้กล่าวถึง รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

1. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลคู่หน่วยงาน ภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Governments: G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่าง หน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน

2. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูล ข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศต่างๆ

3. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (Government to Employees: G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

4. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์การ ธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือ ภาครัฐต้องดำเนิน ธุรกรรมต่างๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกันประชาชนกับภาครัฐ ภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่รัฐจัดเตรียมไว้

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น ประสบโชค ประมงกิจ (2549) กล่าวว่า หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของ “ที่เดียว-ทันใด ทั่วไทย-ทุกเวลา-ทั่วถึง และเท่าเทียมโปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล”

ที่เดียว หมายถึง การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถสร้างที่รวมเว็บไซต์ (web portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่กระจัดกระจายมารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการ ติดต่อที่จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

ทันใด หมายถึง รายการอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่างๆ ที่ต้องรอคำตอบนานๆ สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด

ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำการเชื่อมโยงประชาชน ชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดบริการให้ได้การบริการต่างๆ ที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำได้ตามที่ประชาชน สะดวก และพร้อมตลอดเวลา

ทุกเวลา หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน

ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนกลาง และประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในทั่วไป

โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริการของรัฐในหลายๆ เรื่องที่เคยไม่โปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดรับสมัครข้าราชการ การประมูลก่อสร้าง และอื่นๆ สามารถดำเนินการอย่างเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ ที่มีผู้เข้าร่วมและรู้เห็นจำนวนมากเพื่อความโปร่งใส และเป็นธรรม

ทั้งนี้การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของรัฐให้ประสบความสำเร็จมีปัจจัยหลายด้าน ซึ่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2558: 6) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่งเสริมสู่ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ

ผู้บริหารระดับสูง ต้องให้การสนับสนุนเป็นแรงผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานของรัฐจะต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณจากผู้บริหารระดับสูง

บุคลากรมีทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอ และมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรม มีการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศให้แกกันแล้ว จะนำไปสู่ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงก็จะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติได้

นโยบายภาครัฐและความชัดเจนของกฎระเบียบที่รองรับ จะทำให้เกิดการกำหนดกรอบแนวทางมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ชัดเจน และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาาระบบสารสนเทศภาครัฐและโครงสร้างพื้นฐานด้านสื่อสารโทรคมนาคม การจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐที่ สมบูรณ์แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิด ความสะดวก รวดเร็ว ตรงเวลา และถูกต้อง

อีกนัยหนึ่ง กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2546, น. 4-7 อ้างในนิภาวรรณ รอดโรคา, 2555:60) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือความพร้อมของ ผู้นำ ในการตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและ วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อแปลงงานจำนวนมากที่เคยทำด้วยมือ เป็นระบบคอมพิวเตอร์และผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต และต้องการการสนับสนุนด้านคน เงิน งบประมาณจำนวนเพียงพอ และต่อเนื่องเป็น ระยะเวลาานาน ดังนั้นจึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้นำประเทศให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความพร้อมในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย (1) โครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมที่พร้อมใช้ เพื่อการสื่อสารและสามารถเข้าถึงได้ในทุกที่ ทัวถึง และเท่าเทียม (2) ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and software) ต้องมีอย่างพอเพียงเพื่อให้ทั้งภาครัฐ และประชาชนสามารถใช้เป็น เครื่องมือในการให้บริการของภาครัฐ และภาคประชาชนในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ที่รัฐจัดทำให้ (3) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) ข้าราชการ และประชาชนจะต้องมีการพัฒนาทักษะและ เรียนรู้ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน (4) เนื้อหาและสื่อ(Content) จะต้องมีการ พัฒนาและปรับแต่งให้เหมาะสมกับเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและ โครงสร้างของประเทศ

สรุปได้ว่า แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาระบบ ราชการ โดยการสร้างวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่งผล ให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐมากขึ้น และทำให้ ภาครัฐมีสัมฤทธิ์ตรงตามวัตถุประสงค์ มีรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งยังช่วยให้ ระบบราชการมีความคล่องตัวเพื่อรองรับนโยบายประเทศไทย 4.0 โดยระบบราชการต้องนำเอา เทคโนโลยีมาพลิกโฉมระบบราชการสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียด ในหัวข้อถัดไป

5. แนวคิดปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0

นับตั้งแต่ทศวรรษ 2530 ระบบเศรษฐกิจโลกได้เข้าสู่ภาวะโลกาภิวัตน์ที่เชื่อมต่อพื้นที่เศรษฐกิจในแต่ละส่วนอย่างแนบแน่น ประเทศที่พัฒนาแล้วได้เข้าสู่สังคมหลังอุตสาหกรรม (Post-industrial society) ที่มีมูลค่าการผลิตกระจุกตัวอยู่ในภาคบริการในขณะเดียวกัน ประเทศกำลังพัฒนาที่เคยมีรายได้หลักจากการส่งออกสินค้าปฐมภูมิหลายประเทศได้ยกระดับเป็นประเทศอุตสาหกรรมอันเป็นผลจากการย้ายฐานการผลิตอุตสาหกรรมจากกลุ่มประเทศตะวันตกเพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากต้นทุนการผลิตที่ต่ำกว่าและโอกาสในการเข้าถึงตลาดแห่งใหม่ ทำให้กลุ่มนักคิดในประเทศพัฒนาแล้ว นำเสนอแนวทางการพัฒนาบนพื้นฐาน "เศรษฐกิจสร้างสรรค์" (Creative Economy) ที่มีคำจำกัดความว่า การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจด้วยความคิด (Idea) จากการซื้อขายแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ (Creative product) ที่เป็นได้ทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้และจับต้องได้ ในอีกนัยหนึ่งเศรษฐกิจสร้างสรรค์ คือ การสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้และนวัตกรรม เพื่อสร้างความโดดเด่นและความสามารถในการแข่งขันของระบบเศรษฐกิจ (ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2559) เพื่อระบบเศรษฐกิจโลกได้เข้าสู่ภาวะโลกาภิวัตน์หลายประเทศได้กำหนดโมเดลเศรษฐกิจรูปแบบใหม่เพื่อสร้างความมั่งคั่งในศตวรรษที่ 21 เช่น A Nation of Makers ของประเทศสหรัฐอเมริกา Design of Innovation ของประเทศอังกฤษ Made in China 2025 ของสาธารณรัฐประชาชนจีน Made in India ของประเทศอินเดีย เป็นต้น สำหรับประเทศไทยในการดำเนินเศรษฐกิจที่เน้นไปทางอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก เช่น การผลิตและการขาย ส่งออกเหล็ก รถยนต์ กลั่นน้ำมัน แยกก๊าซธรรมชาติปูนซีเมนต์ เป็นต้น ยังคงทำให้ประเทศไทยยังอยู่ในรายได้ในระดับปานกลางเท่านั้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 – 2536 เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างมากถึงระดับ 7-8% ต่อปี แต่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา เศรษฐกิจไทยเติบโตขึ้นเพียง 3-4% ต่อปีเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความเหลื่อมล้ำด้านความร่ำรวย และความไม่สมดุลในการพัฒนา ประเทศไทยจึงมีอยู่แค่ 2 ทางเลือก คือ หากปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจได้สำเร็จ ประเทศไทยจะกลายเป็นประเทศที่มีรายได้สูง แต่หากทำไม่สำเร็จ ประเทศไทยก็จะตกอยู่ในภาวะที่เรียกว่า "ทศวรรษแห่งความว่างเปล่า" ไปอีกยาวนาน (ไทยรัฐ, 2 พฤษภาคม 2559)

ด้วยแนวคิดการปฏิรูปโครงสร้างทางเศรษฐกิจดังกล่าว จึงนำมาสู่นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์กาพัฒนาประเทศโดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยน โครงสร้างทางเศรษฐกิจมาสู่ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างมูลค่า (Value-Based Economy) เพื่อพัฒนาประเทศไทยไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 ระบบราชการจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่จะเกิดขึ้น โดยภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก

(Better Governance Happier Citizens) กล่าวคือ ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนอย่างแท้จริง ภาครัฐจึงต้องปรับตัวและพลิกโฉมเข้าสู่สังคมดิจิทัล ยกกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคมดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรม

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนา เศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และหัวหน้าคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและ ภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ เพื่อให้เข้าใจ “ประเทศไทย 4.0” ก่อนจะมาถึงประเทศไทย 4.0 ประเทศไทยก็ผ่านการพัฒนามาเป็น ลำดับขึ้นอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่

ไทยแลนด์ 1.0 การดำเนินเศรษฐกิจของประเทศไทย เน้นการเกษตรและส่งออกสินค้าเกษตรเป็นหลัก โดยนโยบายการพัฒนาประเทศในยุคดังกล่าวเป็นประเทศรายได้ต่ำขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรธรรมชาติในประเทศ สำหรับระบบราชการในยุคนี้เรียกว่าระบบราชการ 1.0 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือเหตุการณ์การปฏิรูประบบราชการสมัยรัชกาลที่ 5

ไทยแลนด์ 2.0 การดำเนินเศรษฐกิจของประเทศไทย เน้นอุตสาหกรรมเบาเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานของประเทศ และใช้แรงงานคนเป็นหลัก โดยนโยบายการพัฒนาประเทศในยุคดังกล่าวเป็นประเทศรายได้ปานกลางขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ สำหรับระบบราชการในยุคนี้เรียกว่า ระบบราชการ 2.0 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือ การมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ในปี พ.ศ. 2504 เพื่อใช้เป็นแผนและแนวทางหลักในการบริหารราชการของประเทศ เป็นต้นมา

ไทยแลนด์ 3.0 การดำเนินเศรษฐกิจของประเทศไทย เน้นอุตสาหกรรมบริการส่งเสริมการส่งออก การลงทุน และการนำเข้าเทคโนโลยีจากต่างประเทศ โดยมีนโยบายการพัฒนาประเทศในยุคดังกล่าว เป็นประเทศรายได้ปานกลางขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ สำหรับระบบราชการในยุคนี้เรียกว่าระบบราชการ 3.0 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญคือ การปฏิรูประบบราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2545

ไทยแลนด์ 4.0 การดำเนินเศรษฐกิจของประเทศไทยเน้นนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ โดยมีนโยบายการพัฒนาประเทศในยุคดังกล่าว เป็นประเทศรายได้สูงที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมประสิทธิภาพ และได้ปรับปรุงระบบราชการในยุคนี้เรียกว่าระบบราชการ 4.0 เพื่อรองรับแนวคิดไทยแลนด์ 4.0 ตั้งแต่ พ.ศ. 2559 เป็นต้นไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561, น. 3 อ้างใน ภัทรชนก คุณธร:2560, น. 23)

วิวัฒนาการการปฏิรูประบบราชการ

ระบบราชการ 1.0 เกิดขึ้นสมัยรัชกาลที่ 5 ทรงวางรากฐานประเทศและจัดระบบโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินตามแนวทางสากล อาทิ การเปลี่ยนแปลงระบบ กรม กอง ใหม่ และตั้งกระทรวง กรม ให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมและเวลา

ระบบราชการ 2.0 ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 เป็นต้นมา จนถึงสมัยรัฐบาลพลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ ระบบราชการมีความเข้มแข็งและเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ การบริหารราชการเป็นไปตามทฤษฎีระบบราชการของ แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ว่าด้วยความชอบธรรมทางการเมืองที่มาจากเหตุผลและกฎหมาย (Legal-Rational Legitimacy)

ระบบราชการ 3.0 ช่วงปี พ.ศ. 2590 การเกิดวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง กระแสความเป็นประชาธิปไตยการเป็นธรรมาภิบาลของราชการ (Good Governance) ทำให้เกิดการปฏิรูประบบราชการในช่วงปี พ.ศ. 2545 ขึ้น เพื่อมุ่งเน้นการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เปิดกว้างเพื่อสร้างการมีส่วนร่วม

ระบบราชการ 4.0 เมื่อประเทศไทยมีวิสัยทัศน์ว่า "ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง" ภาครัฐจึงต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ (Agenda - Based) และนำเทคโนโลยีมาพลิกโฉมระบบราชการสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) (สำนักงาน ก.พ. ,2560)

ระบบราชการ 4.0 เป็นระบบราชการที่ต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยน แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) คือการทำงานต้องเปิดเผยและโปร่งใสเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วม โอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองไปให้ภาคส่วนอื่นดำเนินการแทน จัดโครงสร้างการทำงานเป็นแนวระนาบ มากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง และเชื่อมโยงการทำงานราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน

ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government) หมายถึง การทำงานในเชิงรุกมุ่งแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อ

ขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (proactive public services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (big government data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (personalized หรือ tailored services) ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางหน่วยงานได้ตลอดเวลา ตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high performance government) หมายถึงการทำงานที่มีการวางแผนเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงานรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ทันเวลา เป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน โดยปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 นั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 โดยสรุป ดังนี้

การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ "ประชารัฐ"

การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและหาวิธีการ หรือศึกษาเรื่องใหม่ๆ เพื่อให้เกิดผลกระทบใหญ่ต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจ การเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด

การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ตโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในกาทำงานรวมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินการทำให้บริการของราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนกรทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

ทศพร ศิริสัมพันธ์ ได้กล่าวโดยสรุปถึงปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการปรับไปสู่ระบบราชการ 4.0 ได้แก่ การสร้างนวัตกรรม (innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม รวมทั้งใช้ประโยชน์จากความเป็นระบบดิจิทัลในการคิดค้นและแสวงหาหนทางหรือวิธีการ (solutions) ใหม่ ๆ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบสูง เพื่อทำการปรับปรุงและออกแบบนโยบายสาธารณะและการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนที่แปรผันไปตามสภาพผลวัตของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณภาพ ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด (ทศพร ศิริสัมพันธ์,2562)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระบบราชการ 4.0 ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐรองรับยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ปรับเปลี่ยน แนวคิดและวิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อพลิกโฉมระบบราชการให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government) และมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high performance government) ซึ่งปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 คือการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitalization) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีแรงจูงใจ สมรรถนะ และกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้มีการตอบสนองไปตามทิศทางและดำเนินการสู่เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดในหัวข้อถัดไป

6. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจูงใจ ผู้วิจัยขอเสนอ ดังนี้

ไมเคิล ดอมแจน (Domjan 1996:199 อ้างใน สถาบันพัฒนา ระบบราชการ กรุงเทพมหานคร,2558) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ชร สุนทรายุทธ (2551,หน้า 295 อ้างใน วิไล พรหมดาว,2563) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่อินทรีย์กระตุ้นให้

มีการตอบสนองอย่างมีทิศทางและดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal) ตามที่ต้องการแรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในอินทรีย์ของบุคคล ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ แรงขับ เจตคติ หรือเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้นอันได้แก่ แรงกระตุ้น (Incentive) ความต้องการของกลุ่ม เป็นต้น พัชรี เหลืองอุดม (2554, หน้า 17 อ้างใน จตุรภัทร ประทุม, 2559) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วย ความพึงพอใจ ตั้งใจ และเต็มใจ เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทาง หรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภาวดี อนันต์นาวี (2555, หน้า 113 อ้างใน จตุรภัทร ประทุม, 2559) กล่าวว่า แรงจูงใจว่าสภาพที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในทิศทางที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนด และ สมุทรา ชำนาญ (2556, หน้า 265 อ้างใน จตุรภัทร ประทุม, 2559) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดผลการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความรู้สึกของคนที่แสดงออกถึง ความเต็มใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ โดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ผลักดันให้เกิดผลของการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอนเพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

กล่าวได้ว่า การจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล โดยทั่วไป ซึ่งปกติของมนุษย์มิได้ทำงานเต็มความสามารถที่มีอยู่ของตนเอง การจูงใจด้วยแรงกระตุ้นจากภายใน และสิ่งจูงใจจากภายนอก เช่น การให้รางวัล หรือคำชมเชยต่างๆ จะทำให้มนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นเหล่านั้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (อ้างใน นิภาวรรณ รอดโรคา, 2555:74) ได้สรุปความสำคัญไว้ 3 ประการคือ 1) ความสำคัญต่อองค์กร ในด้านการบริหารงานบุคลากร ช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วยและรักษาคนดีๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไป 2) ความสำคัญต่อผู้บริหาร เอื้ออำนวยต่อการสั่งการของผู้บริหาร ขจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ความสำคัญต่อบุคลากร เป็นการสนองต่อความต้องการของบุคลากร ทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงานและทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ อีกในหนึ่ง สถาบันพัฒนาระบบราชการ กรุงเทพมหานคร มองว่า จูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิตของงานจะมีคุณภาพดีมีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจ ที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ เป็นพลัง (Energy) ขับเคลื่อนที่ต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง

ยอมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ และทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวางก็จะไม่ละความพยายามง่ายๆ และเมื่องานผลสำเร็จก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานค้นหาช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า อีกทั้งบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ มีวินัยในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ/ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ผู้วิจัยขอกล่าวถึงทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งของกล่าวถึง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) อ้างถึงใน จุฑาธิป วีระมโนกุล, 2557) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่า คนทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะมีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไป กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดหากได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีก และบุคคลนั้นจะมีความต้องการในลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และ ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ซึ่ง Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ กล่าวคือ ความต้องการด้านปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ความต้องการด้านร่างกายและความต้องการในแต่ละด้านต้องเป็นอิสระต่อกัน และความต้องการทางกายภาพถือเป็นความต้องการที่ตราบดีที่มนุษย์ยังมีชีวิตอยู่ก็ขาดไม่ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความต้องการลำดับต่อไปคือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งมี 2 รูปแบบ คือความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อทั้ง 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านสังคมก็จะเข้ามาแทนที่ กล่าวคือ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บริหารองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) กล่าวคือ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น

5. ความต้องการบรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตตนเอง (Self Actualization Needs) เมื่อความต้องการขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการของมนุษย์ที่จะบรรลุถึงความปรารถนาในชีวิตตนเองซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดก็จะเข้ามาแทน

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (อ้างถึงในนันทนา จงดี, 2560) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จากมี 5 ชั้นเหลือเพียง 3 ชั้นคือ

1. ความต้องการอยู่รอด (existence needs) เป็นความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ความต้องการอยู่รอด เป็นความต้องการในระดับเดียวกับความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยนั่นเอง

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่าง ๆ ในสังคม เทียบได้ความต้องการทางสังคม

3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) เป็นความต้องการด้านการพัฒนาไปสู่การเติบโตทั้งในด้านหน้าที่การงานและทางด้านจิตใจ ความต้องการระดับนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในชีวิตตนเอง

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer แตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นการเรียงความต้องการในระดับต่ำกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน ความต้องการขั้นที่สูงกว่าที่จะเข้ามาแทนที่ความต้องการเดิม แต่ตาม ทฤษฎี ERG มองว่าความต้องการทั้ง 3 ระดับสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้พร้อม ๆ กันไป และความต้องการระดับที่ต่ำกว่าเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก แต่หากความต้องการในระดับสูงกว่าไม่สามารถบรรลุได้ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจและเมื่อแน่ใจว่าไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับที่สูงกว่านั้นได้ ความคับข้องใจจะเปลี่ยนเป็นความหุนหัน แล้วลดถอยและจะลดระดับความต้องการลงมาอยู่ในระดับเดิมที่เคยได้รับมาก่อน

นอกจากนี้ยังมียังมีทฤษฎีแรงจูงใจ ของเฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก (อ้างถึงในนันทนา จงดี, 2560) ที่มองว่า คนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนต้องการความสุขจากการทำงาน และองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการคือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ผลจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตนเอง สามารถหาวิธีแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจนงานผลสำเร็จทำให้เกิดความพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ หรือการแสดงออกที่สื่อให้เห็นถึงความเชื่อถือยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) การเลื่อนขึ้นเงินเดือนหรือตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

2. ปัจจัยก้ำจุน เป็นปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ 5 ประการคือ

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพการวางแผน การทำงานที่ไม่ซ้อนกัน รวมถึงการวางอำนาจที่ไม่มีการแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน สิ่งเหล่านี้ ส่งผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำทางวิชาการ หรือทางเทคนิคในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันจากที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นองค์ประกอบที่เกิดควบคู่กับการปกครองบังคับบัญชาเสมอ

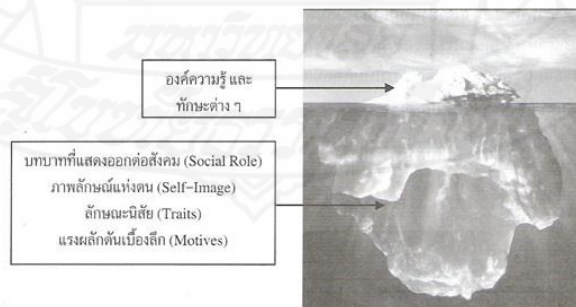
2.4สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพของการทำงานทั่วไป เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ท่าเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานในการคมนาคมหรือปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ เป็นต้น ถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

2.5เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe Benefit) เป็นปัจจัยค้ำจุนอย่างหนึ่ง ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความสามารถและเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับสมรรถนะ(Competency) ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้อธิบายในหัวข้อต่อไป

7. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ(Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดย David McClelland ได้ทำการศึกษาวิจัยว่า ทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วทำการศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาในครั้งนั้นสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสมรรถนะ (Competency) ต่อมาในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



ที่มา : ชูชัย สมิตธิไกร, (2550,น. 29)

ภาพที่ 2.4 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

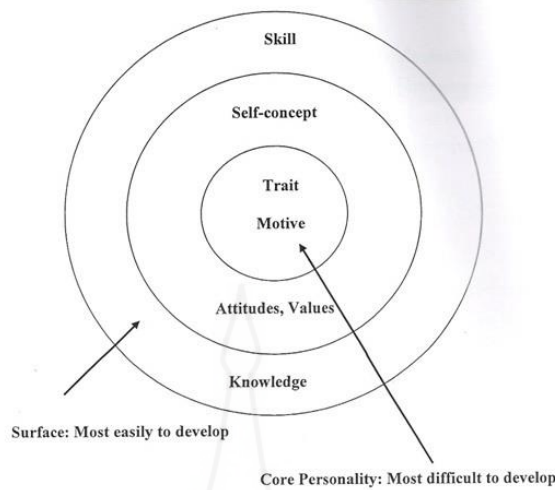
จากภาพกล่าวได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ และ ทักษะต่างๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจเห็น ได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า ซึ่งเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ของแต่ละบุคคล คุณลักษณะส่วนบุคคล และ แรงจูงใจ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล เป็นส่วนที่เป็น แรงผลักดันเบื้องต้น ทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

สำหรับความหมายสมรรถนะหรือขีดความสามารถ ผู้วิจัยขอนำเสนอความหมาย ของคำว่าสมรรถนะตามแนวคิด American approach มีดังนี้

Boyatzis (1982, p. 58 อ้างใน นาย อธิพงศ์ ฤทธิชัย, 2558) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความ ต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Mitrani, Dalziel และ Fitt (1992, p. 11 อ้างใน นายอธิพงศ์ ฤทธิชัย, 2558) กล่าวถึง สมรรถนะว่า เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงาน ในการทำงาน

Spencer และ Spencer (1993, p. 9 อ้างใน นาย อธิพงศ์ ฤทธิชัย, 2558) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของ เกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม Spencer และ Spencer ได้ขยาย ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือ การปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) สามารถอธิบายรายละเอียด เพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไปนี้



ที่มา : (Spencer และ Spencer, 1993, p.11 อ้างใน นาย อธิพงศ์ ฤทธิชัย, 2558)

ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

จากภาพดังกล่าว กล่าวได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับ 1) แรงจูงใจ (Motive) ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างแท้จริง เป็นแรงขับเคลื่อนในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือ การตอบสนองต่อเป้าหมาย 2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล ในการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ 3) การรับรู้ของตนเอง (Self concept) ทักษะ (Skill) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคล ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้ 4) ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมี 5) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในการคิดวิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ

Dale และ Hes (1995:80 อ้างใน เลิศชาย ปานสุข, 2558) กล่าวถึงสมรรถนะเป็นการค้นหาสิ่งทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) ความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ(Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจของรัฐ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีสมรรถนะที่เอื้อต่อ

การปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักงาน ก.พ. ได้นำแนวคิดด้านสมรรถนะมากำหนดเป็นสมรรถนะอันพึงประสงค์ที่ข้าราชการควรมี โดยได้กำหนดสมรรถนะไว้ 2 ส่วน คือ สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน และสมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน ดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทย ทั้งระบบ เพื่อนำมาเป็นค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH) หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐาน รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย

2. บริการที่ดี (Service Mind-SERV) หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP) หมายถึง ความขวนขวายสนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนา ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4. จริยธรรม (Integrity-ING) หมายถึง การครองตนและประพฤติที่ถูกต้องเหมาะสมตามหลักกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และหลักแนวทางในวิชาชีพ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ

5. ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW) หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือองค์กร ในฐานะเป็นสมาชิกในทีม

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competencies) คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น สมรรถนะประจำกลุ่มงานของข้าราชการ ประกอบด้วย

1. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT) หมายถึง การทำความเข้าใจกับสถานการณ์ ประเด็นปัญหา โดยการแจกแจงประเด็นออกเป็นส่วนย่อย ๆ วิเคราะห์สถานการณ์ทีละขั้นตอน การจัดหมวดหมู่ปัญหาอย่างเป็นระบบ เปรียบเทียบแง่มุมต่าง ๆ สามารถระบุได้ว่าอะไรเกิดก่อนหลัง และระบุเหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่าง ๆ ได้

2. การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT) หมายถึง การสังเคราะห์มุมมองภาพองค์รวมโดยรวม จนได้เป็นกรอบความคิดหรือแนวคิดใหม่

3. การพัฒนาศักยภาพ (Caring & Developing Others-DEV) หมายถึง ความตั้งใจจะส่งเสริมการเรียนรู้หรือการพัฒนาผู้อื่นในระยะยาว โดยมุ่งเน้นที่เจตนาที่จะพัฒนาผู้อื่นและผลที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงปฏิบัติไปตามหน้าที่

4. การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable-HPA) หมายถึง เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ ตามตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสม มุ่งประโยชน์ขององค์กรและประเทศชาติเป็นสำคัญ

5. การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking-INF) หมายถึง ความสนใจเกี่ยวกับสถานการณ์ ประเด็น ปัญหา หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือจำเป็นต้องงานในหน้าที่

6. ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity-CS) หมายถึง ความตระหนักถึงข้อแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและสามารถประยุกต์ใช้ความเข้าใจนี้ เพื่อสร้างและส่งเสริมสัมพันธภาพต่างวัฒนธรรมเพื่อมิตรไมตรี และความร่วมมืออันดี

7. ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding- IU) หมายถึง ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง ตลอดจนสภาวะอารมณ์ของผู้ที่ติดต่อด้วย

8. ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA) หมายถึง ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล รวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ได้ว่านโยบายภาครัฐ แนวคิดใหม่ ๆ ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ๆ ล ฯ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจะมีผลต่อองค์กรและภารกิจที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างไร

9. การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness -PROAC) หมายถึง การเล็งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้น ๆ หรือใช้โอกาสที่เกิดขึ้นให้เกิดประโยชน์ต่องานด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์และแปลกใหม่

10. ความถูกต้องของงาน (Concern for Order-CO) หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้เกิดความชัดเจนขึ้นในบทบาทหน้าที่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ

11. ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence-SCF) หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ ตลอดจนวิจรณ์ญาณการตัดสินใจของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหามาให้สำเร็จลุล่วง

12. ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility-FLX) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป

13. ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (Communication & Influencing-CI) หมายถึง ความตั้งใจที่จะสื่อความด้วยการเขียน พูด โดยใช้สื่อต่าง ๆ ตลอดจนการชักจูง หวานล้อม โน้มน้าวบุคคลอื่น และทำให้ผู้อื่นประทับใจ หรือเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตน

14. สภาวะผู้นำ (Leadership LEAD) หมายถึง ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน ปกครอง รวมถึงการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้อื่นบังคับบัญชาหรือทีมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

15. คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality AQ) หมายถึง การเล็งเห็นคุณค่าของงาน และนำมาปรับใช้ในการสร้างสรรค์งานของตน

สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหารประกอบด้วย

1. วิสัยทัศน์ (Visioning-IVS) หมายถึง ความสามารถให้ทิศทางที่ชัดเจนและก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในหมู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำพางานภาครัฐไปสู่จุดหมายร่วมกัน

2. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation-SO) หมายถึง ความเข้าใจกลยุทธ์ภาครัฐและสามารถประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ของหน่วยงานตนได้ โดยความสามารถในการประยุกต์นี้รวมถึงความสามารถในการคาดการณ์ ถึงทิศทางระบบราชการในอนาคต ตลอดจนผลกระทบของสถานการณ์ทั้งในและต่างประเทศที่เกิดขึ้น

3. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership-CL) หมายถึง ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันกลุ่ม ให้เกิดความต้องการที่จะปรับเปลี่ยนไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ภาครัฐ และสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้ เข้าใจ และดำเนินการให้การปรับเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นจริง

4. การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT) หมายถึง การระงับอารมณ์และพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเมื่อถูกขู่ข่ม หรือเผชิญหน้ากับฝ่ายตรงข้าม เผชิญความไม่เป็นมิตรหรือทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน รวมถึงความอดทนอดกลั้นเมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ก่อความเครียดอย่างต่อเนื่อง

5. การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others-EMP) หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น มอบหมายอำนาจ และหน้าที่รับผิดชอบให้เพื่อให้ผู้อื่นมีอิสระในการสร้างสรรค์วิธีการของตน เพื่อบรรลุเป้าหมายในงาน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ

สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ กลุ่มสมรรถนะที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อส่งผลให้การทำงานบรรลุผลประกอบการด้วยการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) หมายถึงสมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในสายงานนั้นคนที่อยู่ในสายงานใดจะต้องมีสมรรถนะตามสายงานนั้น

สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร ประกอบด้วย ทัศนคติ การวางกลยุทธ์ ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจผู้อื่น

กล่าวได้ว่า สมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อองค์กรต้องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงจำเป็นต้องพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรรวมด้วย ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ในการประเมินคือ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจในการสั่งการ การควบคุมงาน โดยการประเมินกระทำได้โดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนำมาพิจารณาให้รางวัลหรือค่าตอบแทน ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว 20 ลงวันที่ 3 กันยายน 2552 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัด ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดทราบโดยทั่วกัน ซึ่งองค์ประกอบการประเมินผลและสัดส่วนคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ให้ประเมินจาก 2 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะ โดยผลสัมฤทธิ์ของงานมีสัดส่วนคะแนน ร้อยละ 70 และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะมีสัดส่วนคะแนน ร้อยละ 30

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า สมรรถนะได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำกลุ่มงาน และสมรรถนะทางการบริหาร เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้นำระบบสมรรถนะมาปรับใช้ตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ. โดยปรับให้เหมาะกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป

8. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน

(I AM READY)

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ระบบราชการไทยได้ถูกปฏิรูปตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ บนพื้นฐานหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รัฐบาลได้มีการกำหนดนโยบาย ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบในการพัฒนาระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ให้ทุกส่วนราชการ รวมทั้งหน่วยงานของรัฐทุกแห่งถือเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของรัฐบาล ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเห็นชอบให้กำหนดยุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ ประกอบด้วย 3 แนว คือ 1) สร้างรูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงให้เกิดขึ้นในภาครัฐ 2) การสร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) การเปิดโอกาสให้สังคมเข้ามา มีส่วนร่วมเร่งรัด การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ดร.ปชาน สุวรรณมงคล ซึ่งต่อมาองค์การภาครัฐได้ถือยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ และมีการให้ความหมายไว้หลากหลาย ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอความหมายของกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549, น. 3-4 อ้างในนิภาพร เขียนเทียน, 2555:85) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า กระบวนการทัศน์ หมายถึง กรอบความคิด ซึ่งเป็นที่คุ้นเคยกับคนส่วนใหญ่ในชุมชนที่ใช้ในการอธิบายสภาพปัญหาทั่วไป ส่วนวัฒนธรรม หมายถึง วิถีชีวิตของหมู่คณะ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ วัฒนธรรมทางวัตถุ วัฒนธรรมทางความประพฤติ และวัฒนธรรมทางความเชื่อ ส่วนค่านิยม หมายถึง มาตรฐานความคิดที่กำหนดว่าสิ่งใดมีการเป็นมาตรฐานความคิดของสังคมและเป็นสิ่งที่บุคคลถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ รวมทั้งกำหนดการกระทำของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลนิยมถือเป็นแนวทางพฤติกรรมที่พึงปรารถนา และเมื่อปฏิบัติซ้ำๆ บ่อย ๆ จนเป็นวิถีชีวิตที่อาจสืบทอดต่อกันไปเป็นวัฒนธรรมได้

ในระบบราชการคณะรัฐมนตรีได้กำหนดกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของข้าราชการที่พึงประสงค์สำหรับการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ 8 ประการ คือ

- ทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity) หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ไม่มีความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวม มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่คดโกงไม่หลอกลวง มีจิตสำนึกต่อการปฏิบัติ

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ คำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นหลัก และพร้อมจะรับผิดชอบเมื่อทำงานผิดพลาดและยินดีแก้ไข

- ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness) หมายความว่า การปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ ไม่เกียจคร้าน

- มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality) หมายความว่า การยึดมั่นใน ความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง ไม่ทำผิดระเบียบกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ

- เสียสละ ยึดหลักวิชาการ และจรรยาวิชาชีพ มีความขยันขันแข็งใจต่อผลประโยชน์ที่มีผู้เสนอให้

- รู้ทันโลกปรับตัวทันโลกทันสังคม (Relevancy) หมายความว่า การเรียนรู้และปรับตัวกับ สภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โลกและสังคมอยู่ตลอดเวลา สามารถนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นเลิศ

- มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายความว่า การทำงานที่รวดเร็ว ต้นทุนต่ำได้ผลคุ้มค่า ไม่ใช่ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างฟุ่มเฟือย

- รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability) หมายความว่า การปรับปรุงกลไกการทำงาน ให้มีความโปร่งใส ประชาชนตรวจสอบได้ มีแผนการทำงาน และมอบหมายงานที่ชัดเจน สามารถจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาให้ผู้ติดต่อได้ทราบอย่างเปิดเผย มีหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบตามสมควร

- มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส (Democracy) หมายความว่า การยึดถือหลักการนับถือสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล โดยคำนึงถึงเสรีภาพเสมอภาค และหลักนิติธรรม สร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้การทำงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ยึดเอาคนเป็นศูนย์กลาง (People Centered Approach)

- มุ่งเน้นผลงาน (Yield) หมายความว่า การทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์สุดท้ายที่จากการปฏิบัติงาน สามารถวัดหรือประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับข้าราชการ ในการปฏิบัติราชการไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับข้าราชการในการปฏิบัติราชการไปสู่คุณลักษณะที่พึงประสงค์

ค่านิยมใหม่	ข้อเสนอแนะสำหรับข้าราชการในการปฏิบัติงาน
I (Integrity) ข้าราชการปฏิบัติงาน อย่างมีศักดิ์ศรี	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติราชการตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ตามที่ส่วนราชการได้จัดทำ ค่านิยม สร้างสรรค์ มาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรม - ทำงานด้วยความเสียสละ อุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และมีความซัดจอนที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวม - มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่การงาน ไม่มีผลประโยชน์ด้านการเงินที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่
A (Activeness) มีการปฏิบัติงานเชิงรุก (ขยันตั้งใจทำงาน)	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน - มีทัศนคติเชิงบวก มีความคิดสร้างสรรค์ - ไม่ยึดติดกับปัญหาเดิม ๆ โดยไม่คิดแก้ไข - มีการวางแผนการทำงาน มีเป้าหมายเป็น ตัวกำหนดทิศทาง - สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและกลยุทธ์ที่กำหนด
M (Morality) มีศีลธรรม คุณธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ยึดหลักความเป็นธรรมและความเสมอภาค - กล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง - มีมาตรฐานในการให้บริการที่เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ - ซื่อสัตย์ สุจริต ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ - มีความขยันหมั่นเพียร - คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประชาชน - คำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประชาชน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

คำนิยามใหม่	ข้อแนะนำสำหรับข้าราชการในการปฏิบัติงาน
R(Relevancy) มีการเรียนรู้และ ปรับตัว ให้ทันโลก ทัน ปัญหาและสิ่งท้าทาย ต่าง ๆ มีการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความสามารถ นำมาประยุกต์ใช้ตามโอกาส - ปรับปรุงให้มีความเป็นเลิศในวิชาชีพ โดยพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ปรับตัวพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - นำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน - สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้องได้อย่างรวดเร็ว - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน - มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น
E(Efficiency) มีการ ทำงานที่มี ประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนการทำงาน มีความรอบคอบ - ทำงานได้ผลผลิตตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดประหยัดทรัพยากร - คำนึงถึงความคุ้มค่า อัตราต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยงานได้ทันเวลาที่กำหนด
A (Accountability) มีความรับผิดชอบต่อ ผลงาน ต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - ตระหนักในความรับผิดชอบ ในหน้าที่ของตนทั้งต่อหน้าที่การงาน และต่อสังคม - สามารถแก้ปัญหาได้เมื่อได้รับข้อร้องเรียน - พร้อมรับการตรวจสอบ
D (Democracy) มีใจและการกระทำ ที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วมโปร่งใส	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง - ประสานสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม - สร้างเครือข่ายในการทำงาน - ปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ
Y (Yield) มีผลงาน มุ่งเน้น ผลงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย - มีการวัดและประเมินผลงานที่ชัดเจน - มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ และเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2549, น.7-9 อ้างในนิภาพร เถียนเถียน, 2555, น.85)

สรุปได้ว่า กระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน เป็นคุณลักษณะที่ข้าราชการควรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปในแนวทางเดียวกัน มีเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งเป็นอีกแนวคิดสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ซึ่งจะได้กล่าวในหัวข้อต่อไป

9. แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. (2542) ได้ระบุความหมายของคำว่า ผลสัมฤทธิ์ไว้ว่า ผลสัมฤทธิ์ คือความสำเร็จ และสำนักงาน ก.พ. ระบุว่า ผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ ผลผลิต (Outputs) รวมกับ ผลลัพธ์ (Outcomes) สำนักงาน ก.พ. จึงได้นำหลัก Balanced Scorecard มาปรับใช้เป็นกรอบกำหนดปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (CSF) และ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (KPI) มาใช้เป็นซึ่งกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ โดยปรับมุมมองให้สอดคล้องกับสภาพของงานราชการ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร เป็นมุมมองของประชาชนผู้รับบริการที่ต่างๆ รวมถึง รัฐบาล หน่วยราชการอื่นๆ รัฐวิสาหกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เป็นต้น 2) มุมมองภายในองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน ทรัพยากรมนุษย์ ความสามารถหลักขององค์กร วัฒนธรรม และค่านิยม และการบริหารจัดการ กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิผล เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องรวดเร็ว ได้รับความพึงใจจากผู้รับบริการ 3) มุมมองด้านวัตกรรม เป็นการพิจารณาความสามารถขององค์กรต่อความเปลี่ยนแปลงในอนาคตว่าองค์กรควรริเริ่มสร้างสรรค์อย่างไร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น 4) มุมมองด้านการเงิน กล่าวคือ การประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร ความคุ้มค่าของเงิน ในการบริการเมื่อเปรียบเทียบกับผลงาน (สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551) จะเห็นได้ว่า มุมมองภายในองค์กรเหมือนกัน มุมมองด้านการเงินแตกต่างกันที่ในการบริหารภาครัฐจะเน้นที่การประหยัดทรัพยากร และการประหยัดงบประมาณไม่มุ่งเน้นกำไร รายได้เหมือนภาคธุรกิจ ,มุมมองด้านผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรในการบริหารงานภาครัฐ เน้นให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกองค์กรแต่ในภาคธุรกิจจะเน้นการเพิ่มขึ้นของจำนวนลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้า, และมุมมองด้านนวัตกรรมแตกต่างกันคือ ภาครัฐจะเน้นที่กระบวนการและนวัตกรรมในขอบเขตของสาธารณกิจ แต่ถ้าเป็นการบริหารในภาคธุรกิจก็จะเน้นที่กระบวนการและนวัตกรรมในขอบเขตที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโดยตรง

สำนักงาน ก.พ. จึงได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละหน่วยงาน โดยแต่ละหน่วยงานจะกำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติราชการของแต่ละบุคคล โดยได้วางกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ 4 มิติ ดังนี้

ตารางที่ 2.2 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติ	มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติ ภาคราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ แสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติ	มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร
ราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลา การให้บริการ การบริหารงบประมาณ การประหยัดพลังงาน เป็นต้น	แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนการปฏิบัติราชการ

ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร. (2558) "คู่มือเทคนิคและวิธีบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแนวทางการเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรม และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ข้าราชการซึ่งแต่ละมิติได้กำหนดตัวชี้วัดและน้ำหนักแต่ละตัวชี้วัด"

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ได้แก่ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ และสัมฤทธิ์ผลตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงแก้ไขบริการ ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ ระดับความสำเร็จของร้อยละถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ได้แก่ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร และการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Data base)

สรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของงานหรือกิจกรรมที่มีการปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เป็นการแสดงผลสำเร็จของงานนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือโครงการนั้นหรือไม่ ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน คือ

มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการ ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

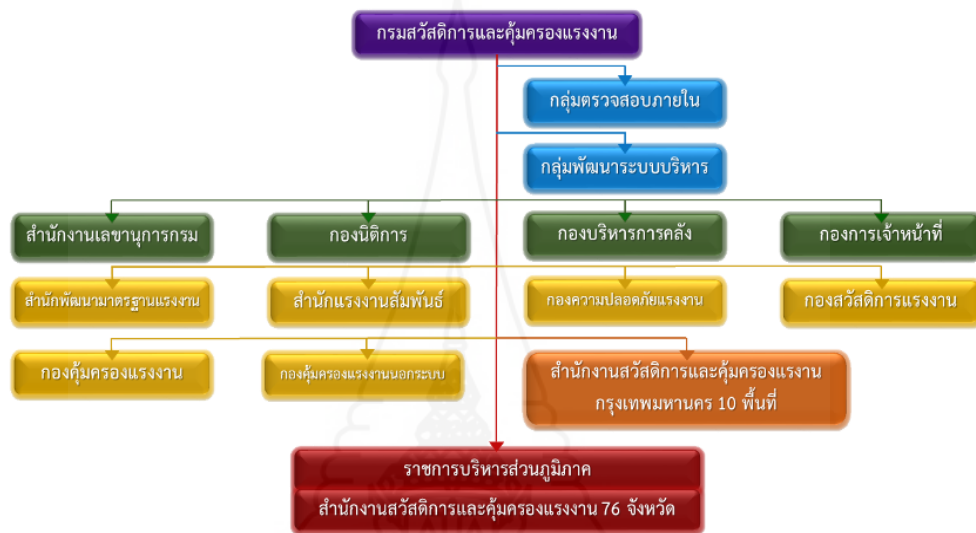
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน เป็นต้น



10. โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นหน่วยงานระดับกรม สังกัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีโครงสร้างหน่วยงานดังนี้



ที่มา : <https://www.labour.go.th/index.php/about/about-m3>

ภาพที่ 2.6 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

1. ราชการบริหารส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานเลขาธิการกรม กองคุ้มครองแรงงาน กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ กองความปลอดภัยแรงงาน กองนิติการ กองบริหารการคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองสวัสดิการแรงงาน สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน สำนักแรงงานสัมพันธ์ และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 – 5

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 76 จังหวัด

อำนาจหน้าที่ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดังนี้

- 1) กำหนด พัฒนา ส่งเสริม กำกับดูแลให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานสากล
- 2) คุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

3) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

4) พัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ

5) ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจ สวัสดิการแรงงาน

6) ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน

7) ดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ข้อพิพาทแรงงาน และความไม่สงบด้านแรงงาน

8) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงาน และประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ ด้านแรงงาน ของกระทรวง

โดยการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ยึดถือวิสัยทัศน์ และค่านิยม ที่ว่า “แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้รับความเป็นธรรมอย่างทั่วถึงเทียบเท่าระดับสากล” ซึ่งได้วางพันธกิจไว้ดังนี้

1) พัฒนาระบบบริหารจัดการคุ้มครองแรงงานของประเทศไทยให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

2) สร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน

3) พัฒนาความร่วมมือระหว่างนายจ้างและลูกจ้างบนพื้นฐานความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

4) สร้างความเชื่อมั่น กรณีมีส่วนร่วมและความร่วมมือเพื่อยกระดับการบริหารจัดการด้านแรงงานในทุกภาคส่วน

5) ส่งเสริมให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีความรับผิดชอบ

6) เสริมสร้าง พัฒนาองค์กรและศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของคุณธรรม

ภายใต้ค่านิยมองค์กร (Corporate Values) ที่มุ่งเน้น 1) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง 3) ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ 4) เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

ซึ่งยึดหลัก วัฒนธรรมองค์กร “CULTURE Z” 8 ประการ คือ 1) C=Community หมายถึง มีความรักความผูกพัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในองค์กร 2) U=Unity หมายถึง มีความเป็นเอกภาพ ทำงานเป็นทีม 3) L=Legitimacy หมายถึง ยึดหลักกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรม 4) T=Digital Technology หมายถึง ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล 5) U=Users Centric หมายถึง ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง 6) R=Review หมายถึง การทบทวนกฎ ระเบียบ คู่มือ และภารกิจเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ 7) E=Evolution หมายถึง ปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่าเดิม และ 8) Z=Zero Corruption หมายถึง มีความโปร่งใส ไร้ทุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

อัตรากำลังของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวม

ตารางที่ 2.3 อัตรากำลังของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานภาพรวม

ประเภท	จำนวนทั้งหมด
ข้าราชการ	1,281.00
ส่วนกลาง	540.00
ภูมิภาค	741.00
ลูกจ้างประจำ	157.00
ส่วนกลาง	54.00
ภูมิภาค	103.00
พนักงานราชการ	614.00
ส่วนกลาง	326.00
ภูมิภาค	288.00
อื่น ๆ (พนักงานกองทุน ,จ้างเหมาบริการ อื่น ๆ)	527.00
ส่วนกลาง	175.00
ภูมิภาค	352.00
รวมทั้งรวม	2,579.00
รวมส่วนกลาง	1,095.00
รวมภูมิภาค	1,484.00

ข้อมูลจาก กองการเจ้าหน้าที่ ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563

วิจัยครั้งนี้กลุ่มเป้าหมายที่ใช้คือข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ส่วนกลาง ซึ่งมีจำนวนข้าราชการดังนี้

ตารางที่ 2.4 ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง

ส่วนกลาง	ข้าราชการทั้งหมด
1.สำนักตรวจราชการกร	9
2.สำนักงานเลขานุการกรม (สลก)	14
3.กองคุ้มครองแรงงาน (กคร)	45
4.กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ (กคน)	11
5.กองนิติการ (กน)	23
6.กองบริหารการคลัง (กค)	20
7.กองการเจ้าหน้าที่ (กจ)	26
8.กองสวัสดิการแรงงาน (กสว)	21
9.สำนักงานพัฒนามาตรabanแรงงาน (สพม)	53
10.สำนักงานแรงงานสัมพันธ์ (สรส)	59
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 10 พื้นที่ ได้แก่	
11.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 1 (สรพ 1)	15
12.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 2 (สรพ 2)	15
13.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 3 (สรพ 3)	14
14.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 4 (สรพ 4)	13
15.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 5 (สรพ 5)	15
16.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 6 (สรพ 6)	13
17.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 7 (สรพ 7)	11
18.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 8 (สรพ 8)	14
19. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 9 (สรพ 9)	15
20.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 10 (สรพ 10)	13
21.กลุ่มงานตรวจสอบภายใน (กตส)	6
22.กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร (กพร)	5
23. กองความปลอดภัยแรงงาน (กก)	110
รวม	540

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภารรณ รอดโรคา (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง (2) เปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกอง/สำนักในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง และ (4) เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง จากการศึกษา พบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางในแต่ละกองสำนักแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) แนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง คือ ควรนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ส่งเสริมการจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง และผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

นิภาพร เกียนเถียน (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมแต่ละศาลในภาค 8 (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 (4) ศึกษาแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 จากการศึกษาพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ของแต่ละศาลแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาล

ยุติธรรมภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (4) แนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ได้แก่ การนำการบริหารกิจการภาครัฐแนวใหม่ และกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน มาใช้อย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบและเลื่อนตำแหน่ง และสร้างแรงจูงใจเพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

ประกากร เอี่ยมไผ่ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 จากการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามมิติต่างๆ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและ ทัณฑสถานเขต 6 ได้แก่ กระบวนการบริหาร ปัจจัยจูงใจ และทรัพยากรการบริหาร มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 (3) ปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 คือ บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่ตรงสาขางาน และการสรรหาไม่มีคุณภาพ ด้านแรงจูงใจพบว่า ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงานไม่เหมาะสม ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 พบว่า กำหนดอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความสามารถ จัดกลุ่มภารกิจให้ชัดเจน และ สร้างมาตรฐานความก้าวหน้าในสาขาอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเพิ่มสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสม

ชญญารัตน์ เรียนกะศิลป์ (2556) ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี 3) ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัดโดยภาพรวมในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี 4) เพื่อเสนอแนะกลยุทธ์ในการปรับปรุง

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีมีมากกว่าร้อยละ 70
- 2) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
- 3) จุดแข็งในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีคือ มีการให้บริการสาธารณะด้วยความรวดเร็วทันใจ จุดอ่อนคือ ขาดความพร้อมทางด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์สำหรับการให้บริการประชาชน โอกาสคือ สามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะทุกชั้นตอน และ
- 4) กลยุทธ์ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีคือควรส่งเสริมการออกให้บริการประชาชนนอกสถานที่เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านกฎหมายระเบียบแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานการให้บริการสาธารณะมี การนำความต้องการของประชาชนมาเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะและควรดำเนินการให้บริการสาธารณะโดยมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น

สุริย์พร น้อยมณี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ จากการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งและผลสำเร็จของงาน ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานะของอาชีพและเงินเดือน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี สำหรับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงานความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนัญกรณ์ ราศรี (2558) ศึกษา ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผลศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และความก้าวหน้า เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และพบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

นางสาววิไล ชัยสมภาร(2558) ศึกษาเรื่อง ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดลำพูน 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาและเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีค่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดลำพูนมีความแตกต่างกัน 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงาน

เทศบาลในจังหวัดลำพูน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายและแนวทางเพื่อเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยควรให้ความสำคัญกับการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ หลักสมรรถนะ หลักการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมถึงกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มาเป็นกรอบในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล

พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุเข้ารับราชการ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน 3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา คือ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล โดยกำหนดขีดความสามารถของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงาน การติดตามและประเมินผลงาน จะทำให้ข้าราชการได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการให้มี ประสิทธิภาพ

อธิการ แสนสุวรรณศรี และคณะ (2563) ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกลนคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกลนคร 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานของโครงการชลประทานสกลนคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โครงการชลประทานสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร โครงการชลประทานสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โครงการชลประทานสกลนคร ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อ

ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรโครงการชลประทานสกกลนคร ด้านสมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะหลัก และสมรรถนะในด้านการจัดการ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Mei Retno Adiwaty (2009) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสุราบายา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับอิทธิพลของค่าตอบแทนการสร้างแรงจูงใจและรูปแบบการเป็นผู้นำที่มีต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในบริษัทสุราบายา ผลการวิจัยพบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์การต้องตระหนักถึงความต้องการในความก้าวหน้าของพนักงาน และผู้นำไม่ได้มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และผู้นำไม่ได้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานใน ขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก

Kapinis Syianos (2013) ศึกษาวิจัยเรื่องผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การเพื่อสุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานนั้นจะช่วยให้องค์การสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งปัจจัยที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การอยู่ในระดับสูงนั้นคือปัจจัยด้านกระบวนการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

Dabale, et al (2014, pp. 61-71 อ้างใน ภัทรชนก คุณธร, 2561: 62) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรกับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สภาเมืองมูมาเร ประเทศซิมบับเว มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสภาเมืองมูมาเร ประเทศซิมบับเว และวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า การที่้องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และการอบรมพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ การบูรณาการการจัดการทรัพยากรบุคคลกับกลยุทธ์ขององค์กร เมื่อถึงช่วงที่บุคลากรจะต้องตระหนักถึงศักยภาพที่มีเพียงพอต่อการจ้างงานต่อเมื่อบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลง และจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น และการพัฒนาบุคลากรกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ข้อเสนอแนะคือ ควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในทางใดทางหนึ่งในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะความสามารถ สมรรถนะและพฤติกรรมการทำงาน

12. สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. กลุ่มปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่

ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้รับแนวคิดจากแนวคิดของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ของทศพร ศิริสัมพันธ์ ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการ/กิจกรรม 4) ผลผลิต 5) ผลลัพธ์

ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้รับแนวคิดจากหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการรับฟังความคิดเห็น 5) หลักความโปร่งใส 6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม 9) หลักความเสมอภาค 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ได้รับแนวคิดมาจากแนวคิดหลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของประสพโชค ประมงกิจ ประกอบด้วย 1) ที่เดียว 2) ทันใจ 3) ทั่วไทย 4) ทุกเวลา 5) ทัวถึงและเท่าเทียม 6) โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล

ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ได้รับแนวคิดมาจากกรอบแนวคิดระบบราชการ 4.0 ของสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 1) เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

2. กลุ่มปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้รับแนวคิดมาจากทฤษฎีแรงจูงใจ ของเฟรดเดอริค เฮอริซเบอร์เกอร์ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 5 ประการคือ 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ลัทธิของงาน 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) และปัจจัยค้ำจุน 5 ประการคือ 1) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) 2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) และ 5) เงินเดือนและผลประโยชน์ผูกพัน (Salary and fringe Benefit)

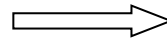
ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ได้นำแนวคิดมาจาก สำนักงาน ก.พ. ประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) 2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) 3) สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร

ปัจจัยด้านกระบวนการที่สนักนิยมน IAM READY ได้แนวคิดมาจากสำนักงาน ก.พ.ร. ประกอบด้วย 1) การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี 2) รับผิดชอบต่อผลงาน 3) มีศีลธรรม คุณธรรม 4) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม 5) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ 6) ความรับผิดชอบต่อผลงาน 7) มีน้ำใจและมีการกระทำที่เป็นประชาธิปไตยมีส่วนร่วม โปร่งใส และ 8) มีผลงาน



สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

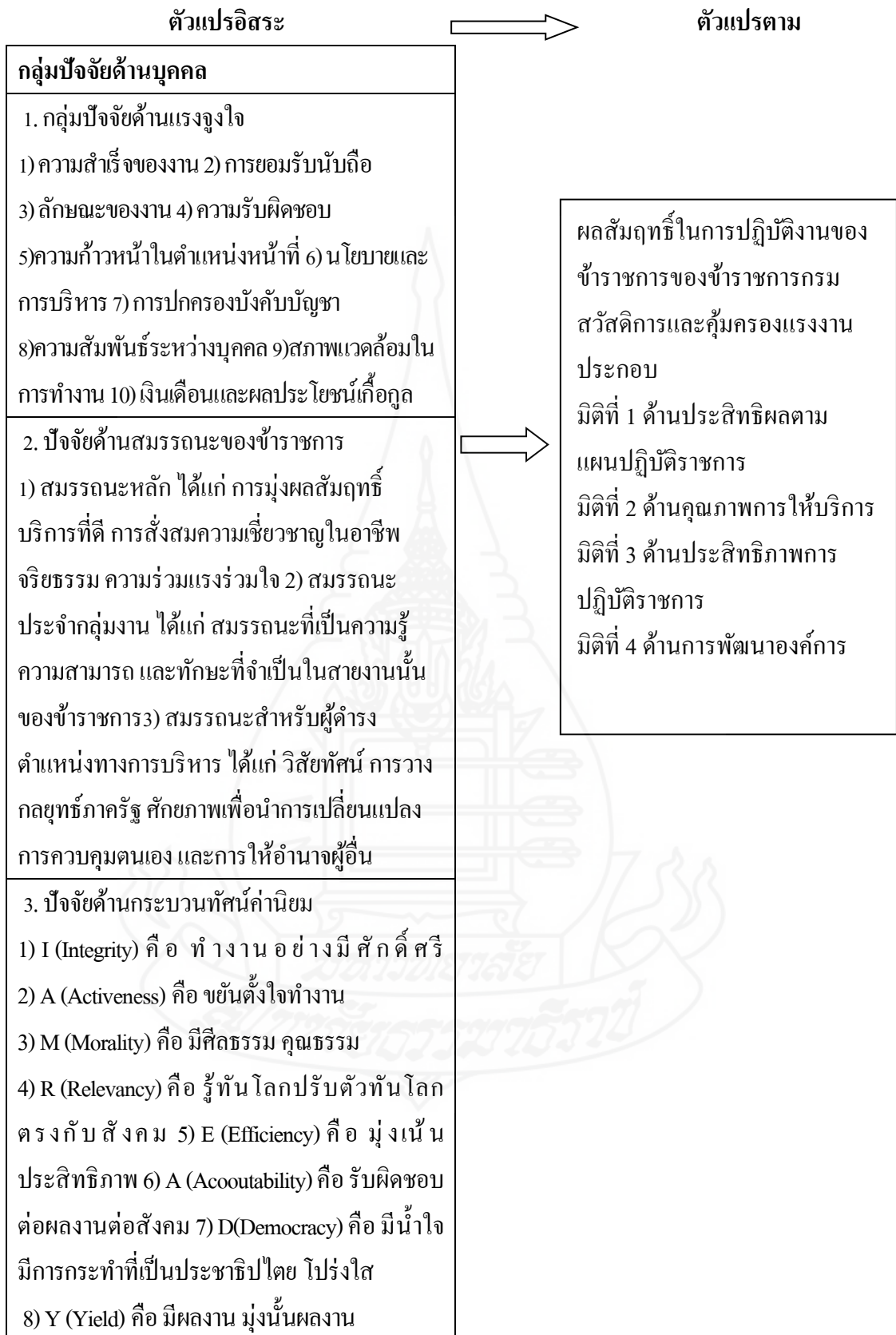


ตัวแปรตาม

กลุ่มปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่
1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ 1) วัตถุประสงค์ 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการ/กิจกรรม 4) ผลผลิต 5) ผลลัพธ์
2. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 1) หลักประสิทธิผล 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการรับผิชอบ 5) หลักความโปร่งใส 6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม 9) หลักความเสมอภาค 10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ
3. ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 1) ที่เดียว 2) ทันใจ 3) ทั่วไทย 4) ทุกเวลา 5) ทัวถึงและเท่าเทียม 6) โปร่งใสและ เป็นธรรมาภิบาล
4. ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 1) เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน 2) ยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง 3) มีขีดสมรรถนะสูงและ ทันสมัย



ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ
 ข้าราชการของข้าราชการกรม
 สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
 ประกอบ
 มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตาม
 แผนปฏิบัติราชการ
 มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการ
 ปฏิบัติราชการ
 มติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร



ภาพที่ 2.7 สรุปกรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบวิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยเป็นการเน้นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และนำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น เป็นส่วนสนับสนุนรายละเอียดดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1.1.1 *ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน* ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และศึกษาบทความ วารสาร งานวิจัย การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต

1.1.2 *ดำเนินการศึกษาวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม* ในการสำรวจความคิดเห็น เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยสำรวจความคิดเห็นจากข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 230 คน จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างระดับ 0.05

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1.2.1 *ดำเนินการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน* เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น และบทความ วารสาร งานวิจัย การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต

1.2.2 *ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)* เพื่อสำรวจความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้นจากผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน และผู้รับบริการ จำนวน 12 คน รวมประชากรผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 24 คน ผู้วิจัยได้ คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักโดยวิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จึงแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2.1.1 ประชากร คือ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง จำนวน 23 กอง/สำนัก ได้แก่ 1) สำนักงานตรวจราชการกรม 2) สำนักงานเลขานุการกรม 3) กองคุ้มครองแรงงาน 4) กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ 5) กองนิติการ 6) กองบริหารการคลัง 7) กองการเจ้าหน้าที่ 8) กองสวัสดิการแรงงาน 9) สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน 10) สำนักงานแรงงานสัมพันธ์ 11-20) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 10 พื้นที่ 21) กลุ่มงานตรวจสอบภายใน 22) กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร 23) กองความปลอดภัยแรงงาน จำนวน 540 คน รายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สรุปจำนวนข้าราชการของสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลาง

ส่วนกลาง	ข้าราชการทั้งหมด (คน)
1. สำนักงานตรวจราชการกรม	9
2. สำนักงานเลขานุการกรม	14
3. กองคุ้มครองแรงงาน	45
4. กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ	11
5. กองนิติการ	23
6. กองบริหารการคลัง	20
7. กองการเจ้าหน้าที่	26
8. กองสวัสดิการแรงงาน	21
9. สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน	53
10. สำนักงานแรงงานสัมพันธ์	59
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 10 พื้นที่ ได้แก่	
11. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	15
12. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	15
13. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	14

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ส่วนกลาง	ข้าราชการทั้งหมด (คน)
14. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	13
15. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	15
16. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	13
17. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	11
18. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	14
19. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	15
20. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	13
21. กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	6
22. กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร	5
23. กองความปลอดภัยแรงงาน	110
รวม	230

ที่มา : <http://personnel.labour.go.th/th/> สืบค้นวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนข้าราชการในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ส่วนกลาง จำนวน 230 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างระดับ 0.05

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ขนาดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{540}{1 + 540 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{540}{2.35}$$

$$n = 230$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนกลางที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 230 คน

2.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างตามกอง/สำนักในสังกัดและเทียบสัดส่วน เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน

โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละกอง/สำนัก} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในกอง/สำนัก}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งสามารถสรุปกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/สำนักตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/สำนัก

ส่วนกลาง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักตรวจราชการกรม	9	4
2. สำนักงานเลขานุการกรม	14	5
3. กองคุ้มครองแรงงาน	45	19
4. กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ	11	5
5. กองนิติการ	23	10
6. กองบริหารการคลัง	20	9
7. กองการเจ้าหน้าที่	26	11
8. กองสวัสดิการแรงงาน	21	9
9. สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน	53	23
10. สำนักงานแรงงานสัมพันธ์	59	25
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร 10 พื้นที่ ได้แก่		
11. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	15	6
12. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	15	6

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ส่วนกลาง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
13. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	14	6
14. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	13	6
15. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	15	6
16. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	13	6
17. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	11	5
18. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	14	6
19. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	15	6
20. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	13	6
21. กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	6	3
22. กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร	5	2
23. กองความปลอดภัยแรงงาน	110	46
รวม	540	230

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกอง/สำนักจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อตอบแบบสอบถาม

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2.2.1 ประชากร คือ ผู้บริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน

จำนวน 6 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน ผู้รับบริการ จำนวน 12 คน

2.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ

1) ผู้บริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

(1) อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้มีประสบการณ์สูงในการทำงานด้านแผนงาน โครงการ งบประมาณ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ

(2) รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้มีประสบการณ์สูงในการจัดการบริหาร จัดการภาครัฐแนวใหม่ และด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมถึงงานพัฒนาระบบบริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 1 คน

(3) ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานพัฒนาระบบบริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 1 คน

(4) ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน ผู้มีประสบการณ์ในการบริหารงานหน่วยงาน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และการพัฒนาหน่วยงาน จำนวน 3 คน

2) ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์สูงในการทำงานด้านแผนงาน โครงการ งบประมาณ การดำเนินงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ

3) นายจ้างและลูกจ้างผู้รับบริการ จำนวน 12 คน ซึ่งเป็นตัวแทนนายจ้าง/ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ได้รับการเสนอรายชื่อให้เป็นผู้แทนผู้ใช้แรงงานฝ่ายจ้าง จำนวน 6 คน และฝ่ายลูกจ้าง จำนวน 6 คน

2.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3. เครื่องมือการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 1 ชุด โดยใช้ Google Forms ส่งให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน เพื่อตอบแบบสอบถาม และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ชนิดมีโครงสร้าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 แบบสอบถาม มีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่

ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์
2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการ/กิจกรรม 4) ผลผลิต 5) ผลลัพธ์

ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 1) หลักประสิทธิผล
2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการรับผิชอบ 5) หลักความโปร่งใส
6) หลักการมีส่วนร่วม 7) หลักการกระจายอำนาจ 8) หลักนิติธรรม 9) หลักความเสมอภาค
10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ประกอบด้วย
1) ที่เดียว 2) ทันใจ 3) ทั่วไทย 4) ทุกเวลา 5) ทัวถึงและเท่าเทียม 6) โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล

ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ประกอบด้วย 1) เปิดกว้าง
และเชื่อมโยงกัน 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จ
ของงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงาน 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง
หน้าที่และปัจจัยค่าจูน ประกอบด้วย 1) นโยบายและการบริหาร 2) การปกครองบังคับบัญชา
3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกี่ยว

ปัจจัยด้านสมรรถนะ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก 2) สมรรถนะ
ประจำกลุ่มงาน 3) สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร

ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ประกอบด้วย 1) การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี I (Integrity) 2) รับผิดชอบต่อผลงานต่อสังคม A (Accountability) 3) มีศีลธรรม คุณธรรม M (Morality) 4) รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกตรงกับสังคม R (Relevancy) 5) มีน้ำใจและมีการกระทำที่เป็นประชาธิปไตยมีส่วนร่วม โปร่งใส D (Democracy) 6) มีผลงานมุ่งเน้นผลงาน Y (yield)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อชี้วัดระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

โดยในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการประเมินความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Liker's Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสูงขึ้น

โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 โครงสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระ ได้แก่		
1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM)		
1.1 วัตถุประสงค์ (objective)	1. ระดับความชัดเจนของการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 1
	2. ระดับแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 2
	3. ระดับการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด	ตอนที่ 2 ข้อที่ 3

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
1.3 กระบวนการ (Process)	4. ระดับการมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 4
	5. ระดับความเพียงพอของงบประมาณที่ได้รับ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 5
	6. ระดับความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 6
	7. ระดับความพร้อมและความทันสมัยของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 7
	8. ระดับกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว	ตอนที่ 2 ข้อที่ 8
1.4 ผลผลิต (Outputs)	10. ระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการกำหนด ตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 10
	11. ระดับของการติดตามประเมินผลของผู้บริหาร	ตอนที่ 2 ข้อ 11
	12. ระดับความสำเร็จของกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 12
1.5 ผลลัพธ์ (Outcomes)	13. ระดับผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของส่วนราชการโดยตรง	ตอนที่ 2 ข้อที่ 13
	14. ระดับผลลัพธ์ของงานมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กำหนด	ตอนที่ 2 ข้อที่ 14
2. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)		
2.1 หลักประสิทธิผล	15. ระดับผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 15

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
2.2 หลักประสิทธิภาพ	16.ระดับผลการปฏิบัติราชการเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 16
	17.ระดับของผลการปฏิบัติราชการที่เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 17
	18.ระดับของความชัดเจนในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 18
	19.ระดับของการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมในการบริหารจัดการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 19
2.4 หลักการรับผิดชอบ	20.ระดับของการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด	ตอนที่ 2 ข้อที่ 20
	21.ระดับการให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ตอนที่ 2 ข้อที่ 21
	22.ระดับ ความ รับผิดชอบ ต่อ การปฏิบัติงานตามหน้าที่และเป้าหมายที่กำหนด	ตอนที่ 2 ข้อที่ 22
2.5 หลักความโปร่งใส	23.ระดับของการสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 23
	24.ระดับการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้	ตอนที่ 2 ข้อที่ 24
2.6 หลักการมีส่วนร่วม	25.ระดับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ	
	26. ระดับการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสีย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 26

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
	27.ระดับการเปิดโอกาสให้ข้าราชการประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 27
2.7 หลักการกระจายอำนาจ	28.ระดับการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค	ตอนที่ 2 ข้อที่ 28
2.8 หลักนิติธรรม	29.ระดับการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างยุติธรรม และเสมอภาค	ตอนที่ 2 ข้อที่ 29
2.9 หลักความเสมอภาค	30.ระดับการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียม	ตอนที่ 2 ข้อที่ 30
2.10 หลักมุ่งเน้นจันทามติ	31.ระดับการมีกระบวนการในการหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 31
3. ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)		
3.1. ที่เดียว	32.ระดับความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานในจุดเดียวแบบเสร็จจากหน้าเว็บไซต์	ตอนที่ 2 ข้อที่ 32
3.2. ทันใจ	33.ระดับความสามารถในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใจ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 33
3.3. ทั่วไทย	34.ระดับความสามารถในการให้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ โดยผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานจัดบริการได้	ตอนที่ 2 ข้อที่ 34
3.4. ทุกเวลา	35.ระดับความสามารถในการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานได้ทุกเวลา ตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง	ตอนที่ 2 ข้อที่ 35

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
3.6. โปร่งใสและเป็น ธรรมาภิบาล	37.ระดับการให้บริการของหน่วยงาน มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	ตอนที่ 2 ข้อที่ 37
4. บังคับด้านระบบราชการ 4.0		
4.1. เปิดกว้าง และเชื่อมโยง กัน (Open & Connected Government)	38. ระดับการเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 38
	39. ระดับการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 39
	40. ระดับการเชื่อมโยงการทำงานภายใน หน่วยงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 40
	41. ระดับการเชื่อมโยงการทำงานกับ หน่วยงานราชการส่วนกลาง และ ส่วน ภูมิภาค	ตอนที่ 2 ข้อที่ 41
4.2 ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง (Citizen-centric government)	43. ระดับการใช้ประโยชน์ข้อมูลของ ราชการ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการ จัดบริการสาธารณะที่ตรงกับ ความ ต้องการของประชาชน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 43
	44. ระดับการให้บริการของหน่วยงานที่ ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของ หน่วยงานได้ตลอดเวลา ผ่านการติดต่อ ได้หลายช่องทาง ทั้งการมาติดต่อด้วย ตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียล มีเดีย หรือ แอปพลิเคชัน ทาง โทรศัพท์มือถือ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 44

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
4.3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & high performance government)	45.ระดับการทำงานของหน่วยงานที่มี การวางแผนเตรียมการณืไว้ล่วงหน้า	ตอนที่ 2 ข้อที่ 45
	46. ระดับการทำงานที่มีการวิเคราะห์ ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิด ริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสห สาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 46
	47.ระดับการทำงานของหน่วยงานที่มี การปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็น สำนักงานสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล	ตอนที่ 2 ข้อที่ 47
	48.ระดับความผูกพันต่อการปฏิบัติ ราชการของข้าราชการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 48
	49.ระดับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ มีความเหมาะสมกับบทบาทของตน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 49
5.ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		
5.1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)	50. ระดับความพึงพอใจและภูมิใจต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 50
	51.ระดับความสามารถในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น	ตอนที่ 2 ข้อที่ 51
	52.ระดับการได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา	ตอนที่ 2 ข้อที่ 52
	53.ระดับการมีบรรยากาศที่ดีในการ ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 53
	54.ระดับการได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา	ตอนที่ 2 ข้อที่ 54

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
5.3. ลักษณะของงาน (Work Itself)	55.ระดับการมอบหมายงานให้ตรง ความรู้ ความสามารถ และความถนัด	ตอนที่ 2 ข้อที่ 55
	56.ระดับความท้าทายความสามารถและ น่าสนใจของงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 56
5.4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)	57.ระดับความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมาย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 57
5.5. ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่ (Advancement)	58.ระดับโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน อาชีพ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 58
	59.ระดับการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติ งาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 59
5.6. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)	60. ระดับการมีนโยบายที่ชัดเจน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 60
5.7. การปกครองบังคับ บัญชา (Supervision)	61.ระดับความยุติธรรมในการทำงาน ของผู้บังคับบัญชา	ตอนที่ 2 ข้อที่ 61
	62.ระดับการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา	ตอนที่ 2 ข้อที่ 62
5.8. ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล (Interpersonal Relation)	63. ระดับความสามารถในการทำงาน ร่วมกันและมีบรรยากาศในการทำงานที่ เป็นมิตร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 63
5.9. สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน (Working Condition)	64. ระดับบรรยากาศในการทำงานที่ดี	ตอนที่ 2 ข้อที่ 64
5.10 เงินเดือนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe Benefit)	65.ระดับความเหมาะสมของเงินเดือนที่ ได้รับในปัจจุบัน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 65

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
6.ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)		
6.1 สมรรถนะหลัก (Core Competency)		
1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH)	66.ระดับการปฏิบัติงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 66
2) บริการที่ดี (Service Mind-SERV)	67.ระดับการมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 67
3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)	68.ระดับการมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 68
4) จริยธรรม (Integrity-ING)	69.ระดับการมีความซื่อสัตย์ สุจริต	ตอนที่ 2 ข้อที่ 69
5) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW)	70.ระดับการทำงานเป็นทีม	ตอนที่ 2 ข้อที่ 70
6.2 สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency)		
1) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking-AT)	71.ระดับความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์	ตอนที่ 2 ข้อที่ 71
2) การมองภาพองค์รวม (Conceptual Thinking-CT)	72.ระดับความสามารถมองภาพองค์รวม	ตอนที่ 2 ข้อที่ 72
3) การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others-DEV)	73.ระดับการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 73
4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (Holding People Accountable-HPA)	74.ระดับความสามารถในการสั่งการตามอำนาจหน้าที่	ตอนที่ 2 ข้อที่ 74
5) การสืบเสาะหาข้อมูล (Information Seeking-INF)	75.ระดับความสามารถในการสืบเสาะหาข้อมูล	ตอนที่ 2 ข้อที่ 75

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity-CS)	76.ระดับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	ตอนที่ 2 ข้อที่ 76
7) ความเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal Understanding- IU)	77.ระดับความสามารถในการรับฟังและเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 77
8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness-OA)	78.ระดับความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 78
9) การดำเนินการเชิงรุก (Proactiveness -PROAC)	79.ระดับความสามารถในการทำงานการ ตั้งเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตลอดจนถึงข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น รวมทั้งความพยายามให้	ตอนที่ 2 ข้อที่ 79
10) ความถูกต้องของงาน (Concern for Order-CO)	80.ระดับความรู้ความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 80
11) ความมั่นใจในตนเอง (Self Confidence-SCF)	81.ระดับการมีความมั่นใจในศักยภาพของคนที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการปฏิบัติงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 81
12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (Flexibility-FLX)	82. ระดับการมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย 83. ระดับการมีความสามารถในการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	ตอนที่ 2 ข้อที่ 82 ตอนที่ 2 ข้อที่ 83

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
	84. ระดับความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป	ตอนที่ 2 ข้อที่ 84
13) ศิลปะการสื่อสารสูงใจ (Communication&Influencing)	85.ระดับการมีความสามารถในการสื่อสารสูงใจเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 85
14) สภาวะผู้นำ (Leadership LEAD)	86.ระดับความสามารถกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ที่บังคับบัญชาหรือทีมปฏิบัติได้ อย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 86
15) คุณภาพทางศิลปะ (Aesthetic Quality AQ)	87.ระดับการปรับใช้สุนทรียภาพทางศิลปะเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 87
6.3 สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหาร		
1) วิสัยทัศน์ (Visioning-IVS)	88.ระดับการมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของผู้บริหาร	ตอนที่ 2 ข้อที่ 88
2) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation-SO)	89.ระดับการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการของหน่วยงาน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 89
	90.ระดับการมีภาวะผู้นำในการนำการปรับเปลี่ยน	ตอนที่ 2 ข้อที่ 90
4) การควบคุมตนเอง (Self Control-SCT)	91.ระดับการการควบคุมตนเอง เช่น การควบคุมอารมณ์	ตอนที่ 2 ข้อที่ 91
5) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others-EMP)	92.ระดับการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ผู้บังคับบัญชา	ตอนที่ 2 ข้อที่ 92
7 ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ประกอบด้วย		
7.1 การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี I (Integrity)	93.ระดับการทำงานแบบตรงไปตรงมา ยึดมั่นความถูกต้องเป็นหลัก	ตอนที่ 2 ข้อที่ 93

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
7.2 รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม A (Accountability)	94.ระดับการทุ่มเททำงานในหน้าที่ รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 94
7.3 มีศีลธรรม คุณธรรม M (Morality)	95.ระดับความยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม มีจรรยาวิชาชีพ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 95
7.4 รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม R (Relevancy)	96.ระดับการนำความรู้และวิทยาการ สมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ เข้ากับสถานการณ์	ตอนที่ 2 ข้อที่ 96
7.5 E (Efficiency) มุ่งเน้นประสิทธิภาพ	97.ระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ต้นทุนต่ำ ได้ผลคุ้มค่า หมายถึง การปรับปรุงกลไกการทำงาน ให้มีความโปร่งใส มีวิธีการให้ ประชาชนตรวจสอบได้ มีขั้นตอน รับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานแผนการ ทำงาน และการมอบหมายงานที่ชัดเจน สามารถ จัดลำดับ ขั้นตอน การ ปฏิบัติงาน และระยะเวลา ให้ผู้ติดต่อได้ทราบ เปิดเผยหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติงานหรือข้อมูล การปฏิบัติงาน ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้ ทราบตามสมควรแก่กรณี โดยถือว่าการ เปิดเผยเป็นหลักเกณฑ์ การปกปิด เป็นข้อยกเว้นมีความรับผิดชอบต่อ ให้สำเร็จ พร้อมรับการตรวจสอบของ สาธารณะ	ตอนที่ 2 ข้อที่ 97
7.6 A(Accountability) ความรับผิดชอบต่อผลงานต่อ สังคม	98. ระดับความพร้อมต่อการรับผิดชอบต่อ ต่อผลการปฏิบัติงานทั้งด้านดีและไม่ดี	ตอนที่ 2 ข้อที่ 98

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
7.7 มีน้ำใจและมีการกระทำที่เป็นประชาธิปไตยมีส่วนร่วม โปร่งใส D (Democracy)	99. ระดับการปฏิบัติงานที่ยึดหลักสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล ความเสมอภาค และประชาธิปไตย	ตอนที่ 2 ข้อที่ 99
7.8 มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน Y (yield)	100. ระดับการปฏิบัติงานที่ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก	ตอนที่ 2 ข้อที่ 100
ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน		
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	1. ระดับความสำเร็จในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับ ดูแลให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงาน	ตอนที่ 3 ข้อที่ 1
	2. ระดับความสำเร็จในการคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี	ตอนที่ 3 ข้อที่ 2
	3. ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	ตอนที่ 3 ข้อที่ 3

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
	4.ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรม และตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย	ตอนที่ 3 ข้อที่ 4
	5. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบและสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 5
	6. ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมพัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ มาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน	ตอนที่ 3 ข้อที่ 6
	7. ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมพัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ตอนที่ 3 ข้อที่ 7
	8.ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน	ตอนที่ 3 ข้อที่ 8
	9.ระดับความสำเร็จในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงาน	ตอนที่ 3 ข้อที่ 9

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
	10.ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง	ตอนที่ 3 ข้อที่ 10
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	11.ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมของการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	ตอนที่ 3 ข้อที่ 11
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	12.ระดับการประสพผลสำเร็จของการรักษามาตรฐานด้านระยะเวลาการให้บริการ	ตอนที่ 3 ข้อที่ 12
	13.ระดับความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย	ตอนที่ 3 ข้อที่ 13
	14.ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ หมายถึง ผลลัพธ์ในการพัฒนาของกรมสวัสดิการและคุ้มครองรวมทั้งการดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เพิ่มผลผลิตภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้และเอื้ออาทรให้แก่บุคลากรทั้งหมด	ตอนที่ 4 ข้อที่ 14

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาระบบองค์การ	15.ระดับความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคล	ตอนที่ 3 ข้อที่ 15
	16.ระดับความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์	ตอนที่ 3 ข้อที่ 16
	17.ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	ตอนที่ 3 ข้อที่ 17
	18.ระดับความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี	ตอนที่ 3 ข้อที่ 18

รายละเอียดของข้อคำถาม ปรากฏตามภาคผนวก ง

3.1.2 การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2) ยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนด

3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา แกไขความถูกต้องของภาษาและความชัดเจนในข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไข

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) โดยเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

ให้คะแนน +1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับ
ตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับ
ตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้คะแนน -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับ
ตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

โดยใช้สูตรการหาค่า IOC ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และ
นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องจากผล
การประเมินของผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 0.97 (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ข)

เมื่อหาค่า IOC แล้ว นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของ
ผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและนำไปทดลองใช้

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try Out)
กับข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบ
ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

6) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) ซึ่งถือเกณฑ์
การทดสอบค่าของ Alpha มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .70 จึงจะถือว่า แบบสอบถามนั้นใช้ได้

โดยมีสูตร ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k แทน จำนวนข้อคำถาม
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามรายข้อ
 S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เพียงตรง และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) สามารถแสดงค่า Reliability Coefficients ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 ค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่า Reliability Coefficients
ตัวแปรอิสระ	
1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.84
2. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	0.92
3. ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	0.85
4. ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0	0.90
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.92
6. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	0.97
7. ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)	0.92
ตัวแปรตาม	
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	0.91

ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.84 - 0.97 แสดงว่า แบบสอบถาม มีความเชื่อถือได้ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก ค)

7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2 แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ชนิดมีโครงสร้าง เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน ผู้รับบริการ จำนวน 12 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน ซึ่งคนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.2.1 แบบสัมภาษณ์ มีองค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลารับราชการ

ส่วนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสอุปสรรคและแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

(รายละเอียดของข้อคำถาม แสดงไว้ในภาคผนวก จ)

3.2.2 การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัย

2) ยกร่างแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนด

3) นำเสนอแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นทั้งหมดให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเนื้อหา รูปแบบ และการใช้ภาษา แล้วนำแบบสัมภาษณ์กลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4) ดำเนินการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาเนื้อหา รูปแบบ และการใช้ภาษา แล้วนำแบบสัมภาษณ์กลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจนมั่นใจว่าแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพเพียงพอและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อเตรียมการสัมภาษณ์ผู้ให้

ข้อมูลหลัก

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตหน่วยงานเพื่อจัดเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือจากสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในการขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากข้าราชการในหน่วยงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 23 กอง/สำนัก

2. ส่งแบบสอบถามไปให้หน่วยงานในสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 23 กอง/สำนัก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 230 คน โดยใช้ Google Forms ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ของแต่ละหน่วยงาน พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามคืน ผู้ศึกษาวิจัยภายในเวลาที่กำหนดและติดตามแบบสอบถามด้วยการโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนครบตามจำนวน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ

3. นัดหมายขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 22 คน เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรคและแนวทางในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

4. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
6. วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแปลงสภาพความคิดเห็นหรือตัวแปรที่ต้องการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล และทำการวิเคราะห์แบ่งเป็น 3 ส่วนได้

5.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลารับราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน และ การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมดและหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยการอิงเกณฑ์แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณ ความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

ระดับคะแนน

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีค่าคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1	คะแนน

เป็นช่วง คือ

จึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	หมายถึง	น้อยที่สุด

5.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบ

สมมติฐานการวิจัยดังนี้

1) การวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับผลสัมฤทธิ์แต่ละประเด็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

ระดับคะแนน

มากที่สุด	มีค่าคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีค่าคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน	1	คะแนน

จึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	หมายถึง	น้อยที่สุด

2) ค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างแต่ละด้าน

3) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ใช้วิเคราะห์ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

โดยค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ตามตารางการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐาน	สถิติ
1. ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในระดับมาก	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน	F-test (One-Way ANOVA)
3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter)
4. ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter)
5. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัย ด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter)

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT และการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) มาประกอบในการวิเคราะห์สรุป แล้วนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Data Analysis)

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มาทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์ห้อย่างเป็นระบบ โดยยึดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าไว้ ซึ่งวิเคราะห์เรียงเป็นรายประเด็นตามวัตถุประสงค์การศึกษา

6. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง เดือนตุลาคม 2564

กิจกรรม	ระยะเวลาทำการวิจัย 12 เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ศึกษาเอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	←→											
2. สร้างเครื่องมือ/ทดลองใช้			←→									
3. เก็บรวบรวมข้อมูล					←→							
4. วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล							←→					
5. จัดทำรายงาน										←→		

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน" ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (mixed Method) ผลการศึกษานี้จึงของแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นจากข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 23 กอง/สำนัก จึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) (2) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (3) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (4) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ (1) ปัจจัยแรงจูงใจ (2) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) (3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศนวัฒนธรรม และค่านิยม ในการทำงาน (I AM READY)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน ดังนี้

4.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับมาก

4.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และ

ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4.4 ปัจจัยด้านบุคคลอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4.5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคลอย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น ได้แก่

5.1 จุดแข็งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

5.2 จุดอ่อนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

5.3 โอกาสที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

5.4 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

5.5 แนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ประกอบด้วย อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 3 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน และผู้รับบริการ จำนวน 12 คน

โดยแบบสัมภาษณ์มีรายละเอียด คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น รายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลารับราชการ และหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน รายละเอียดตามตาราง 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	85	36.9
หญิง	145	63.1
2. อายุ		
21-30 ปี	53	23.0
31 -40 ปี	105	45.6
41-50 ปี	36	15.7
51 - 60 ปี	36	15.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	136	59.2
สมรส	85	36.8
ม่าย/หย่าร้าง	9	3.9
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส/ปวท/อนุปริญญาตรี	6	2.7
ปริญญาตรี	205	89.2
ปริญญาโท	19	8.1
5. ปัจจุบันท่านได้รับเงินเดือน		
10,001-15,000 บาท	32	13.9
15,001-20,000 บาท	130	56.5
20,001-25,000 บาท	16	7.0
25,001-30,000 บาท	17	7.4
30,001-35,000 บาท	14	6.1
35,001 -40,000 บาท	18	7.8
40,001 ขึ้นไป	3	1.3
6. ระดับตำแหน่งงาน		
ตำแหน่งประเภททั่วไป		
ระดับปฏิบัติงาน	31	13.5
ระดับชำนาญงาน	3	1.3
ระดับอาวุโส	-	-
ระดับทักษะพิเศษ	-	-
ตำแหน่งประเภทวิชาการ		
ระดับปฏิบัติการ	148	64.3
ระดับชำนาญการ	25	10.9
ระดับชำนาญการพิเศษ	9	3.9
ระดับเชี่ยวชาญ	-	-

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับทรงคุณวุฒิ	-	-
ตำแหน่งประเภทอำนวยการ		
ระดับต้น	5	2.2
ระดับสูง	5	2.2
ตำแหน่งประเภทบริหาร		
ระดับต้น	3	1.3
ระดับสูง	1	0.4
7.ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	163	70.9
6-10 ปี	28	12.2
11-15 ปี	8	3.5
16-20 ปี	12	5.2
21-25 ปี	15	6.5
26 ปีขึ้นไป	4	1.7
8.ปัจจุบันท่านสังกัด		
สำนักงานตรวจราชการกรม	4	1.6
สำนักงานเลขานุการกรม	5	2.2
กองคุ้มครองแรงงาน	19	8.2
กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ	5	2.2
กองนิติการ	10	4.3
กองบริหารการคลัง	9	4.0
กองการเจ้าหน้าที่	11	4.7
กองสวัสดิการแรงงาน	9	4.0
สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน	23	10.0
สำนักงานแรงงานสัมพันธ์	25	11
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	6	2.6
กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1		

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	5	2.2
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	6	2.6
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	6	2.6
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	3	1.3
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร	2	0.8
กองความปลอดภัยแรงงาน	46	20.1
รวม	230	100

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน (ร้อยละ 63.1) อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 45.6) สถานภาพการสมรสส่วนใหญ่ โสด จำนวน 136 คน (ร้อยละ 59.2) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน

(ร้อยละ 89.2) อัตรารายเดือนที่ได้รับส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 130 คน (ร้อยละ 56.5) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 148 คน (ร้อยละ 64.3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 163 คน (ร้อยละ 70.9) และส่วนใหญ่สังกัดกองความปลอดภัยแรงงาน จำนวน 46 คน (ร้อยละ 20.1)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) (2) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (3) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (4) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) และกลุ่มปัจจัยด้านบุคคล คือ (1) ปัจจัยแรงจูงใจ (2) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) (3) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมเป็นการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทั้งหมด 7 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) (2) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) (3) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) (4) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) (5) ปัจจัยแรงจูงใจ (6) ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) (7) ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรอิสระในภาพรวม

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.84	0.73	มาก
2. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	4.24	0.66	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	3.99	0.73	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
4. ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0	4.03	0.64	มาก
5. กลุ่มปัจจัยด้านแรงจูงใจ	4.04	0.73	มาก
6. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	4.17	0.70	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)	4.43	0.64	มากที่สุด
รวม	4.11	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) มีค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ปัจจัยด้านสมรรถนะ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มปัจจัยด้านแรงจูงใจ 4.04 , ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีค่าเฉลี่ย 4.03 , ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรอิสระจำแนกรายด้าน

2.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน	4.44	0.55	มากที่สุด
2.แผนงานและโครงการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ	3.84	0.75	มาก
3.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด	4.0	0.71	มาก
4.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในปัจจุบันมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน	3.36	0.93	ปานกลาง
5.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด	3.3	0.82	ปานกลาง
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.37	0.84	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
7.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมและ ความทันสมัยของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	3.60	0.73	มาก
8.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว	3.79	0.74	มาก
9.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.87	0.72	มาก
10.กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน	3.72	0.83	มาก
11.ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการติดตามประเมินผลที่กำหนดตามตัวชี้วัด	4.4	0.66	มากที่สุด
12.กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ	3.90	0.74	มาก
13.ผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กรมกำหนด	4.16	0.65	มาก
14.ผลลัพธ์ของงานมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด	4.03	0.64	มาก
รวม	3.84	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา คือ ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการติดตามประเมินผลที่กำหนดตามตัวชี้วัด มีค่าเฉลี่ย 4.4 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กรมกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา คือ ผลลัพธ์ของงานมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.03 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ย 4.0 , กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87, แผนงานและโครงการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.79 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมและความทันสมัยของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าสูงสุด คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในปัจจุบันมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.3 9 ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(Good Governance) สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตาม ตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ	4.33	0.54	มากที่สุด
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน	4.12	0.71	มาก
3. ผลการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำเพื่อประโยชน์สุขต่อประชาชน	4.40	0.59	มากที่สุด
4. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน	4.29	0.64	มากที่สุด
5. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ	3.85	0.71	มาก
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ทรัพยากร งบประมาณบุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด	4.08	0.66	มาก
7. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้	4.06	0.67	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
8. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และต่อเป้าหมายที่กำหนด	4.32	0.72	มากที่สุด
9. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี	4.34	0.67	มากที่สุด
10. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีขั้นตอน การทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้	4.46	0.60	มากที่สุด
11. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ	4.41	0.57	มากที่สุด
12. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.25	0.71	มากที่สุด
13. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน	4.10	0.75	มาก
14. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค	4.10	0.75	มาก
15. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างยุติธรรม และเสมอภาค	4.30	0.60	มากที่สุด
16. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาคเท่าเทียม	4.31	0.72	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
17. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการในการหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.22	0.62	มากที่สุด
รวม	4.24	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.41, ผลการปฏิบัติราชการของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำเพื่อประโยชน์สุขต่อประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.40 , ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.34, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.33, ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และต่อเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.32, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 4.31, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างยุติธรรม และเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย 4.30 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.29 ,กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ย 4.25 และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการในการหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผล

การปฏิบัติราชการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ทรัพยากร งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ย 4.08, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

2.2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(e-Government) สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานในจุดเดียวแบบเสร็จจากหน้าเว็บไซต์	3.75	0.70	มาก
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนโดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด	3.81	0.72	มาก
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานจัดให้บริการ	3.88	0.72	มาก
4. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานได้ตลอดเวลาตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง	3.89	0.85	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
5. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	4.23	0.68	มากที่สุด
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.36	0.68	มากที่สุด
รวม	3.99	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการ ที่มีความความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานได้ตลอดเวลาตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานจัดให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ,กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานในจุดเดียวแบบเสร็จ จากหน้าเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนโดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใดมีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

2.2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตาม ตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน	4.18	0.65	มาก
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	4.26	0.65	มากที่สุด
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเชื่อมโยงการทำงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	3.93	0.67	มาก
4. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดี	3.95	0.67	มาก
5. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานเชิงรุกมุ่งแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.11	0.58	มาก
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลของราชการ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน	3.97	0.61	มาก
7. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการที่ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของหน่วยงานได้ตลอดเวลา ผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง ทั้งการมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดียหรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ	4.06	0.66	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
8. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงาน ที่มีการวางแผนเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า	4.05	0.62	มาก
9. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำงาน มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิด ริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ ในการทำงาน	3.96	0.53	มาก
10. การทำงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็น สำนักงานสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล	3.91	0.581	มาก
11. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ	3.96	0.78	มาก
12. การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานทำงานมีความเหมาะสมกับ บทบาทของตน	4.05	0.72	มาก
รวม	4.03	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วน ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานเชิงรุกมุ่งแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.11 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการที่ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของหน่วยงานได้ตลอดเวลา ผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง ทั้งการมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดียหรือแอปพลิเคชันทาง

โทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ย 4.06, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานที่มีการวางแผนเตรียมการณืไว้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำงานมีความเหมาะสมกับบทบาทของตน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลของราชการ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ,กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิดริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิดริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ,กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.95, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการเชื่อมโยงการทำงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.93, และการทำงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล มีค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

2.2.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ สามารถอธิบายรายละเอียด ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรปัจจัยปัจจัยด้านแรงจูงใจ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความพึงพอใจและภูมิใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย	4.17	0.65	มาก
2. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น	4.20	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
3. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา	3.93	0.73	มาก
4. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.70	มาก
5. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	4.13	0.65	มาก
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด	4.01	0.79	มาก
7. ภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความ ทำทหายความสามารถและมีความน่าสนใจของงาน	4.22	0.59	มากที่สุด
8. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	4.22	0.69	มากที่สุด
9. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ	4.03	0.81	มาก
10. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.08	0.65	มาก
11. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีนโยบายที่ชัดเจน	4.20	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
12. ผู้บังคับบัญชาของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความยุติธรรมในการทำงาน	4.04	0.85	มาก
13. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา	4.00	0.86	มาก
14. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน	4.03	0.71	มาก
15. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	4.02	0.79	มาก
16. เงินเดือนที่ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.38	0.83	ปานกลาง
รวม	4.04	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความท้าทายความสามารถและมีความน่าสนใจของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความพึงพอใจและภูมิใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.17, ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 4.13, ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย

4.08, ผู้บังคับบัญชาของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความยุติธรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04, ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดโอกาสให้ข้าราชการ มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.03, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.02, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบหมายงาน ได้ตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด มีค่าเฉลี่ย 4.01, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 และ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ เงินเดือนที่ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รับมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.38

2.2.6 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
ตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.28	0.59	มากที่สุด
2. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ	4.28	0.66	มากที่สุด
3. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.13	0.70	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
4. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่	4.40	0.62	มากที่สุด
5. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการทำงานเป็นทีม	4.18	0.74	มาก
6. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความรู้ความสามารถในการคิด วิเคราะห์	4.12	0.64	มาก
7. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการมองภาพรวม ขององค์กร	4.03	0.79	มาก
8. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการ ส่งเสริมการเรียนรู้	4.08	0.71	มาก
9. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการสั่งการตาม อำนาจหน้าที่	4.09	0.68	มาก
10. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการสืบเสาะข้อมูล	4.11	0.72	มาก
11. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความเข้าใจข้อแตกต่างทาง วัฒนธรรม	4.16	0.66	มาก
12. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการรับฟังและเข้าใจ สถานะอารมณ์ของผู้รับบริการ	4.16	0.66	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
13. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ	4.19	0.64	มาก
14. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีระดับความสามารถในการแก้ไข ปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับ ปัญหานั้นๆ	4.18	0.67	มาก
15. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความรู้ความสามารถในการ ตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน	4.26	0.58	มากที่สุด
16. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความมั่นใจในศักยภาพของตนที่จะ ปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการปฏิบัติงาน	4.20	0.63	มากที่สุด
17. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย	4.17	0.66	มาก
18. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการยอมรับความ คิดเห็นของผู้อื่น	4.21	0.65	มากที่สุด
19. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการปรับเปลี่ยน วิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป	4.19	0.69	มาก
20. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการสื่อสารเชิงใจ เพื่อให้สนับสนุนความคิดของตนได้	4.12	0.61	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
21. ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ได้บังคับบัญชา หรือทีมปฏิบัติได้อย่างราบรื่นบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร	4.12	0.80	มาก
22. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการปรับใช้สุนทรียภาพทางศิลปะ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	4.07	0.73	มาก
23. ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	4.15	0.83	มาก
24. ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการ ของหน่วยงานได้ดี	4.13	0.87	มาก
25. ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีภาวะผู้นำในการนำการปรับเปลี่ยน	4.06	0.81	มาก
26. ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการควบคุมตนเอง เช่น การควบคุม อารมณ์ได้	4.13	0.76	มาก
27. ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ ผู้ได้บังคับบัญชา	4.30	0.74	มากที่สุด
รวม	4.17	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือ ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 4.30, ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 , ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน มีค่าเฉลี่ย 4.26 , ข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสามารถในการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความมั่นใจในศักยภาพของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา ได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18, ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 4.17 , ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการรับฟังและเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16, ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.15 , ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ, มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการของหน่วยงานได้ดี และ ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการควบคุมตนเอง เช่น การควบคุมอารมณ์ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 , ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถ ในการสื่อสารสูงใจ เพื่อให้สนับสนุนความคิดของตนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือทีมปฏิบัติได้
 อย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 ,ข้าราชการกรมสวัสดิการและ
 คุ้มครองแรงงาน มีความสามารถในการสืบเสาะข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.11 ,ข้าราชการกรมสวัสดิการ
 และคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ,กรมสวัสดิการ
 และคุ้มครองแรงงานมีการส่งเสริมการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ย 4.08 ,ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง
 แรงงานมีการปรับใช้สุนทรียภาพทางศิลปะเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.07 ,ผู้บริหาร
 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีภาวะผู้นำในการนำการปรับเปลี่ยน มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ
 ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการมองภาพรวมขององค์กร
 มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

**2.2.7 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และ
 ค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.9**

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ
 ตัวแปรปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมายึด มั่นความถูกต้อง	4.54	0.58	มากที่สุด
2. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความทุ่มเททำงานในหน้าที่ รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	4.47	0.65	มากที่สุด
3. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม และมีจรรยาวิชาชีพ	4.51	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
4. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	4.25	0.72	มากที่สุด
5. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วใช้ต้นทุนต่ำ ได้ผลคุ้มค่า	4.24	0.74	มากที่สุด
6. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมต่อการรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานทั้งด้านดีและไม่ดี	4.46	0.65	มากที่สุด
7. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและมีความเสมอภาค	4.45	0.57	มากที่สุด
8. ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก	4.49	0.61	มากที่สุด
รวม	4.43	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ ข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมายึดมั่นความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมา ได้แก่ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงามและ มีจรรยาวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ,ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงาน ที่ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 4.49 ,ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความทุ่มเททำงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ,ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมต่อ

การรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานทั้งด้านดีและไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.46 , ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและมีความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 และ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วใช้ต้นทุนต่ำ ได้ผลคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตาม คือ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวม รายละเอียดตามตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวม

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	3.97	0.67	มาก
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.88	0.80	มาก
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	3.89	0.73	มาก
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน	3.88	0.70	มาก
รวม	3.93	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรตามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกมิติกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมิติที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาได้แก่ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเท่ากับ มิติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

3.2 ความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรตามจำแนกรายด้าน

3.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผล ตามแผนปฏิบัติราชการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับดูแลให้การรับรองสถานประกอบการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานสากล	3.97	0.70	มาก
2. กรมมีความสำเร็จในการคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี	4.00	0.72	มาก
3. กรมมีความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.03	0.66	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	X ⁻	S.D	ระดับ
4. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรม และตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย	3.99	0.64	มาก
5. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จ ในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม ในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กร ที่อยู่ในกำกับของรัฐ	3.98	0.66	มาก
6. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการ ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐาน แรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน	3.93	0.69	มาก
7. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการ ส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจด้านความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.99	0.64	มาก
8. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการ ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน	3.90	0.70	มาก
9. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จ ในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อ พิพาทแรงงาน	3.97	0.63	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
10. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง	3.96	0.67	มาก
รวม	3.97	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมา ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.00 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรม และตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงานการคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงานโดยมีค่าเฉลี่ย 3.99, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐมีค่าเฉลี่ย 3.98 , กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการกำหนดและ

พัฒนามาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับ ดูแลให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ,กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวงในยุคปกติวิถีใหม่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ,กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93 , และ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

3.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
ผู้รับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3.88	0.80	มาก

ความคิดเห็นจากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

3.2.3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประสบผลสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	3.90	0.74	มาก
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย	3.88	0.73	มาก
รวม	3.89	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประสบผลสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมา คือ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.88

3.2.4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 4 ด้านการพัฒนองค์กร สามารถอธิบายรายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	ระดับ
1. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ	3.92	0.61	มาก
2. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคล	3.82	0.74	มาก
3. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุน การทำงานให้ทันต่อสถานการณ์	3.82	0.71	มาก
4. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐ (PMQA)	3.86	0.67	มาก
5. กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี	4.00	0.80	มาก
รวม	3.88	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าสูงสุด ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.92, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริการภาครัฐ (PMQA) มีค่าเฉลี่ย 3.86 และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับมาก

4.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4.4 ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

4.5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อตัวแปรตาม คือ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในทุกมิติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการมีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาได้แก่ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการมีค่าเฉลี่ย 3.89 และ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเท่ากับมิติที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88

สมมติฐานที่ 2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ 2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) โดยได้นำมากำหนดสมมติฐานว่า (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_1) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก ไม่แตกต่างกัน ($\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10} = \mu_{11} = \mu_{12} = \mu_{13} = \mu_{14} = \mu_{15} = \mu_{16} = \mu_{17} = \mu_{18} = \mu_{19} = \mu_{20} = \mu_{21} = \mu_{22} = \mu_{23} =$)

H_a : ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก มีความแตกต่างกัน ($\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10} \neq \mu_{11} \neq \mu_{12} \neq \mu_{13} \neq \mu_{14} \neq \mu_{15} \neq \mu_{16} \neq \mu_{17} \neq \mu_{18} \neq \mu_{19} \neq \mu_{20} \neq \mu_{21} \neq \mu_{22} \neq \mu_{23} \neq$)

μ_1 หมายถึง สำนักตรวจราชการกรม

μ_2 หมายถึง สำนักงานเลขานุการกรม

μ_3 หมายถึง กองคุ้มครองแรงงาน

μ_4 หมายถึง กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ

μ_5 หมายถึง กองนิติการ

μ_6 หมายถึง กองบริหารการคลัง

μ_7 หมายถึง กองการเจ้าหน้าที่

μ_8 หมายถึง กองสวัสดิการแรงงาน

μ_9 หมายถึง สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน

μ_{10} หมายถึง สำนักงานแรงงานสัมพันธ์

μ_{11} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1

μ_{12} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2

μ_{13} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3

- μ_{14} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่4
 μ_{15} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่5
 μ_{16} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่6
 μ_{17} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่7
 μ_{18} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่8
 μ_{19} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่9
 μ_{20} หมายถึง สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่10
 μ_{21} หมายถึง กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
 μ_{22} หมายถึง กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร
 μ_{23} หมายถึง กองความปลอดภัยแรงงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแต่ละกอง/สำนัก แสดงได้ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแต่ละกอง/สำนัก

กอง/สำนัก	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.(2-tailed)
สำนักตรวจราชการกรม	4	4.22	0.70	1.091	.358
สำนักงานเลขานุการกรม	5	4.13	0.07		
กองคุ้มครองแรงงาน	19	3.70	0.54		
กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ	5	3.86	0.39		
กองนิติการ	10	4.16	0.70		
กองบริหารการคลัง	9	3.97	0.77		
กองการเจ้าหน้าที่	11	3.80	0.67		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

กอง/สำนัก	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.(2-tailed)
กองสวัสดิการแรงงาน	9	3.88	0.61		
สำนักงานพัฒนามาตรฐานแรงงาน	23	3.91	0.64		
สำนักงานแรงงานสัมพันธ์	25	3.81	0.57		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1	6	3.99	0.50		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 2	6	4.03	0.86		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 3	6	3.81	0.83		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 4	6	4.36	0.46		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	6	4.10	0.59		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 6	6	3.83	0.70		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 7	5	3.62	0.57		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8	6	3.77	0.74		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 9	6	3.84	0.28		
สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 10	6	3.87	0.35		
กลุ่มงานตรวจสอบภายใน	3	4.91	0.16		
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร	2	3.67	0.71		
กองความปลอดภัยแรงงาน	46	4.04	0.52		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน แต่ละกอง/สำนัก ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์โดยใช้ F-test (One way ANOVA) ได้ค่า Sig. เท่ากับ .358 และค่า F เท่ากับ 1.091 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig.> .05) นั่นหมายความว่า ยอมรับสมมติฐาน H_0 หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งยืนยันสมมติฐาน H_0 ที่กำหนดว่าระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนัก ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานว่า (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

H_a : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ซึ่งการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับ ผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	4.147	.360		11.528	.000
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X ₁)	-.073	.133	-.061	-.551	.582
ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (X ₂)	-.092	.128	-.079	-.725	.469
ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (X ₃)	-.063	.097	-.060	-.647	.518
ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (X ₄)	.178	.157	.147	1.132	.259
R square = 0.008		F = 0.449		Sig = 0.773	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับ ผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H₀) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ ภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัย ด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ ซึ่งได้ กำหนดสมมติฐานว่า (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศนค่านิยม I AM READY ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

H_a : ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัย ด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ซึ่งการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล กับ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.732	.450		8.297	.000
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (X_1)	-.258	.118	-.259	-2.178	.030*
ปัจจัยด้านสมรรถนะ (X_2)	.212	.120	.209	1.761	.080
ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และ ค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) (X_3)	.082	.071	.076	1.154	.250
R square = 0.028		F = 2.198		Sig = 0.089	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านแรงจูงใจ กับ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_a) แต่พบ 1 ด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนภาพรวมและด้านอื่นๆ พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยอธิบายความผันแปรของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ร้อยละ 2.80 (R square = 0.028) และสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอย

$$Y \text{ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน} = 3.732 + (-.258) (X_1) + .212 (X_2) + .082 (X_3)$$

โดยที่ X_1 คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

X_2 คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ

X_3 คือ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน

(I AM READY)

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม

ในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ซึ่งเป็นวิธีการเพิ่มตัวแปรที่อธิบายความผันแปรเพิ่มได้มากที่สุดมาใช้ ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานว่า (H_0) และสมมติฐานทางเลือก (H_a) ของการวิจัยไว้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

H_a : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ซึ่งการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลสัมฤทธิ์
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	3.749	.494		7.589	.000
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (X_1)	-.034	.133	-.029	-.259	.796
ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี (X_2)	-.062	.141	-.053	-.443	.658
ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (X_3)	-.061	.097	-.058	-.629	.530

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน	B	SE	Beta	t	Sig.
ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (X_4)	.150	.158	.124	.948	.344
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (X_5)	-.243	.126	-.244	-1.931	.055
ปัจจัยด้านสมรรถนะ (X_6)	.198	.127	.195	1.567	.118
ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และ ค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) (X_7)	.085	.073	.079	1.167	.245
R square = 0.008 F = 0.449 Sig = 0.773					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และปัจจัยด้านบุคคลกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และปัจจัยด้านบุคคลภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ SWOT ดังนี้

5.1 จุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น จำนวน 186 ความคิดเห็น รายละเอียดตามตาราง 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าความถี่และร้อยละของจุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ข้อ	จุดแข็งหรือข้อดี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ข้าราชการมีการนำเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	42	22.58
2	หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	25	18.82
3	มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี/การทำงานเป็นทีม	27	14.52
4	หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม	25	13.44
5	ข้าราชการสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง	24	12.90
6	ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน และโครงการที่ชัดเจน มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	21	11.29
7	ข้าราชการมีความรู้ความสามารถ มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ของตน และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน	7	3.76

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อ	จุดแข็งหรือข้อดี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8	มีเครือข่ายประสานงานภายในกรม	5	2.69
	รวม	186	100

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น คือ บุคลากรมีการนำเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 22.58 รองลงมา ได้แก่ หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 18.82, มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี/การทำงานเป็นทีม ร้อยละ 13.44 หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม, บุคลากรสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี ร้อยละ 12.90, ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน และโครงการที่ชัดเจน ร้อยละ 11.29, ข้าราชการมีความรู้ความสามารถ มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ของตน และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน ร้อยละ 3.76 และมีเครือข่ายประสานงานภายในกรม ร้อยละ 2.69 ตามลำดับ

5.2 จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 178 ความคิดเห็น รายละเอียดตามตาราง 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าความถี่และร้อยละของจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงาน
ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน
ของผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ข้อ	จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ข้าราชการไม่เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่	54	30.34
2	ข้าราชการไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนข้าราชการ	43	24.16
3	วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานระบบออนไลน์	36	20.23
4	ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	22	12.36
5	การทำงานแบบ work from home ยังไม่มีประสิทธิภาพ	18	10.11
6	การจัดสรรงบประมาณล่าช้า	5	2.80
รวม		178	100

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่าจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่วนใหญ่มองว่า ข้าราชการไม่เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ร้อยละ 30.34 รองลงมา ข้าราชการไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนข้าราชการร้อยละ 24.16, วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานระบบออนไลน์ ร้อยละ 20.23 , ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันร้อยละ 12.36, การทำงานแบบ work from home ยังไม่มีประสิทธิภาพร้อยละ 10.11, การจัดสรรงบประมาณล่าช้า ร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

5.3 โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การทำงานของผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การทำงานของผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น จำนวน 137 ความคิดเห็น รายละเอียดตามตาราง 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าความถี่และร้อยละโอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงาน
ของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ข้อ	โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	จัดให้มีอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานออนไลน์	49	35.77
2	จัดให้มีข้อมูล Big Data หน่วยงานภายในกระทรวง	36	26.28
3	การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย	27	19.70
4	การออกแบบโปรแกรม/สร้างเครื่องมือในการทำงาน การพัฒนานวัตกรรม เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างจังหวัด กรม และกระทรวงแทนการส่งในรูปแบบกระดาษทั้งหมด	17	12.41
5	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	8	95.84
รวม		137	100

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น คือ จัดให้มีอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานออนไลน์ ร้อยละ 35.77 รองลงมา ได้แก่ จัดให้มีข้อมูล Big Data หน่วยงานภายในกระทรวง ร้อยละ 26.28 ,การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย ร้อยละ 19.70, การออกแบบโปรแกรม/สร้างเครื่องมือในการทำงาน การพัฒนาวัตกรรม เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างจังหวัด กรม และกระทรวงแทนการส่งในรูปแบบกระดาษทั้งหมด ร้อยละ 12.41 และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 5.84 ตามลำดับ

5.4 อุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 102 ความคิดเห็น รายละเอียดตามตาราง 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าความถี่และร้อยละอุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ข้อ	อุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	การแพร่กระจายของโรคระบาดทำให้การจัดกิจกรรมของหน่วยงานลดลง	33	32.35
2	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	26	25.49
3	การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	19	18.63
4	ความขัดข้องของระบบการติดต่อประสานงาน/การสื่อสารระหว่างหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์	17	16.67
5	ภารกิจมีส่วนเชื่อมโยงหลายหน่วยงานทำให้ภารกิจล่าช้า	5	4.90
6	ไม่มีเครือข่ายการประสานงานกับศาลแรงงานและสำนักงานประกันสังคม	2	1.96
รวม		102	100

จากตารางที่ 4.22 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ การแพร่กระจายของโรคระบาดทำให้การจัดกิจกรรมของหน่วยงานลดลงร้อยละ 32.35 รองลงมาคือ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 25.49, การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 18.63 ,ความขัดข้องของระบบการติดต่อประสานงาน/การสื่อสารระหว่างหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ร้อยละ 16.67 ภารกิจมีส่วนเชื่อมโยงหลายหน่วยงานทำให้ภารกิจล่าช้า ร้อยละ 4.90 และไม่มีเครือข่ายการประสานงานกับศาลแรงงานและสำนักงานประกันสังคม ร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้นจำนวน 67 ความคิดเห็น รายละเอียดตามตาราง 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าความถี่และร้อยละข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	การเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	26.88
2	การสร้างข้าราชการยุคใหม่ที่มีทักษะและความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่	15	22.39
3	การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองให้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่	12	17.92
4	การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานแบบ work from home เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	9	13.43
5	การสนับสนุนโปรแกรมการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์	6	8.96
6	มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้ตรวจสอบข้อมูลได้โดยตรงและรวดเร็ว เช่น ตรวจสอบที่ตั้ง/ที่อยู่ของนายจ้างจากทะเบียนการค้าหรือฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทย	5	7.46
7	ผู้บริหารมอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ตามวุฒิการศึกษาและตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร	2	2.96
รวม		67	100

จากตารางที่ 4.23 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น คือ ควรเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 26.88 รองลงมา ได้แก่ การสร้างข้าราชการยุคใหม่ที่มีทักษะและความพร้อมต่อการปฏิบัติงานและมีความสามารถในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ร้อยละ 22.39, การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองให้เท่าทัน

เทคโนโลยีสมัยใหม่ร้อยละ 17.92 ,การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานแบบ work from home เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ร้อยละ 13.43, การสนับสนุนโปรแกรมการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ โปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 8.96, มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้ตรวจสอบข้อมูลได้โดยตรงและรวดเร็ว เช่น ตรวจสอบที่ตั้ง/ที่อยู่ของนายจ้างจากทะเบียนการค้า หรือฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทย ร้อยละ 7.46 และผู้บริหารมอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ตามวุฒิการศึกษาและตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร ร้อยละ 2.96 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ประกอบด้วย อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 3 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน และผู้รับบริการ จำนวน 12 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งหมด 22 คน ดังนี้

1.1 ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- 1) นายอภิญา สุจิตานันท์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อายุการทำงาน 36 ปี
- 2) นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อายุราชการ 28 ปี
- 3) นายจรูญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อายุราชการ 37 ปี
- 4) นายชิน โต๊ะทรัพย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด อายุราชการ อายุราชการ 29 ปี
- 5) นายจร พูลช่วย สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด อายุราชการ 27 ปี
- 6) นายสุพจน์ แยกเพ็ง สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด อายุราชการ 31 ปี

1.2 ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- 1) ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ 26 ปี
- 2) นายอนุสรณ์ เจ๊ะเต็ม นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ 28 ปี
- 3) นางสาวอุมาพร ครองสกุล นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ 17 ปี
- 4) นายชนะเมษฐ์ รอบรู้ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ 27 ปี
- 5) นางดวงใจ มุสิกวงษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ 24 ปี
- 6) นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ 28 ปี

นายจ้างและผู้จ้าง ที่เป็นตัวแทนของผู้ใช้แรงงานในการใช้บริการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 12 คน ประกอบด้วย

ตัวแทนนายจ้าง

- 1) นายสมทรัพย์ จิตตะธัม ตัวแทนนายจ้างภาคใต้
- 2) นางเกษนุช จันทร์บุญศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง
- 3) นายธีรวัฒน์ กังวาน ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง
- 4) นายปัญญา แจ่มนิยม ตัวแทนนายจ้างภาคอีสาน
- 5) นางธนัญญา อิศราคาร ตัวแทนนายจ้างภาคภาคอีสาน
- 6) นายวิจิต พุประทีปศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ

ตัวแทนลูกจ้าง

- 1) นายสุเมต แซ่หลี ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้
- 2) นายโอภาส พลธิศสมุท ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง
- 3) นายสุขใจ สุรวรรณ ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง
- 4) นายพุลศุภร์ แซ่ลิ้ม ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน
- 5) นายธีรพงษ์ แจ๊ะซ่าย ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน
- 6) นายคะนิง ทองเขียว ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น รายละเอียดดังนี้

2.1 จุดแข็งหรือข้อดีจากภายในหน่วยงานที่การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

นายอภิญา สุจริตานันท์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “บุคลากรกรมฯ ปฏิบัติงานโดยยึดกฎหมายเป็นหลัก มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เน้นการทำงานเป็นทีม และมีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ชัดเจน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมส่งเสริมให้บุคลากรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น”

(อภิญา สุจริตานันท์.2564 :สัมภาษณ์)

นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ และหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด มีการติดตามผลการปฏิบัติงานที่มีตัวชี้วัดชัดเจน หน่วยงานส่วนกลางมีความพร้อมในการสนับสนุนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามภารกิจ”

(นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส.2564 :สัมภาษณ์)

นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมได้มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมติดตามผลการปฏิบัติงาน รับทราบปัญหา อุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข พร้อมเป็นที่ปรึกษาในการทำงาน อีกทั้งยังมีระบบการพัฒนาคำความรู้ให้กับบุคลากร ได้พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง”

(นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล.2564 :สัมภาษณ์)

นายชิน โด่ทะรัมย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ผู้บริหารกรมมีนโยบายที่ชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินการ ค่อยให้คำปรึกษาเมื่อพบเจอปัญหาระหว่างทำงาน ซึ่งมีหน่วยงานส่วนกลางที่คอยให้การสนับสนุนข้อมูลวิชาการและมีการเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานมากขึ้น”

(นายชิน โด่ทะรัมย์.2564: สัมภาษณ์)

นายจเร พูลช่วย สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระนอง ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “ผู้บริหารกรมมีนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีการกำกับดูแล ติดตามการ ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เป็นประจำ มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน”

(นายจเร พูลช่วย.2564:สัมภาษณ์)

นายสุพจน์ แยกเฟ็ง สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพัทลุง ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “บุคลากรของกรมมีความตั้งใจปฏิบัติงานให้ถูกต้องหลักตามกฎหมาย และมีแผนการ พัฒนาบุคลากรจากส่วนกลางหลากหลายรูปแบบทั้ง คลิปวีดีโอ การอบรมสัมมนา เสริมสร้าง ความ มั่นใจในการทำงานของบุคลากร หากพอเจออุปสรรคในระหว่างการทำงาน จะได้รับคำแนะนำ จากผู้บริหารอย่างใกล้ชิดทำให้บุคลากรมีความอุ่นใจในการทำงาน”

(นายสุพจน์ แยกเฟ็ง.2564:สัมภาษณ์)

ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “ กรมมีการแบ่งส่วนราชการ และภารกิจการทำงานครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยผู้บริหารของกรมที่คอยให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของบุคลากร การทำงานมักจะยึดกฎหมาย และระเบียบการทำงานอย่างเคร่งครัด”

(ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ.2564:สัมภาษณ์)

นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “ นโยบายของกรมมีเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม มีระบบ การพัฒนาบุคลากรด้วยการอบรมตามความต้องการในการพัฒนาตนเอง โดยการทำแผนการอบรม แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล”

(นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม.2564:สัมภาษณ์)

นางสาวอุมาพร ครองสกุล นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “จุดแข็งของกรมคือ ผู้บริการองค์กรมีนโยบายที่ชัดเจน และถ่ายทอดนโยบายให้หน่วย ปฏิบัติทราบ เป็นแนวทางในการทำงาน และมีการอบรมเสริมสร้างองค์ความรู้อยู่เสมอ”

(นางสาวอุมาพร ครองสกุล.2564:สัมภาษณ์)

นายชนะเมศฐ์ รอบรู้ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การปฏิบัติงานของกรมเป็นการปฏิบัติงานที่ยึดข้อกฎหมายเป็นหลักเสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามหน่วยงานส่วนกลางได้”

(นายชนะเมศฐ์ รอบรู้.2564:สัมภาษณ์)

นางดวงใจ มุสิกวงษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “รูปแบบการทำงานของกรมเป็นการทำงานที่เน้นการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองแรงงาน มีรูปแบบการทำงานที่เน้นระบบพี่สอนน้อง แนะนำถ่ายทอดเทคนิควิธีการทำงาน โดยให้รุ่นน้องเรียนรู้และปฏิบัติงานได้จริงทำให้เด็กบรรจุใหม่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว”

(นางดวงใจ มุสิกวงษ์.2564:สัมภาษณ์)

นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ข้อดีของกรมคือ ผู้บริหารให้ความสำคัญและคอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด สามารถให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และถ่ายทอดเทคนิคการทำงาน”

(นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ.2564:สัมภาษณ์)

นายสมทรัพย์ จิตตะธัม ตัวแทนนายจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน บุคลากรมีความยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำปรึกษาและข้อแนะนำด้านการคุ้มครองแรงงานเป็นอย่างดี”

(นายสมทรัพย์ จิตตะธัม.2564:สัมภาษณ์)

นางเกษนุช จันทร์บรูณะศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การให้บริการของบุคลากรมีความตรงไปตรงมา ยึดหลักกฎหมาย ไม่เข้าข้างนายจ้าง และให้คำปรึกษาอย่างดี มีไมตรีที่ดี เอาใจใส่”

(นางเกษนุช จันทร์บรูณะศิริ.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรวัฒน์ กังวาน ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การให้บริการของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ ตอบคำถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีเอกสารประกอบการอธิบาย สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ไม่ต้องรอคิว”

(นายธีรวัฒน์ กังวาน.2564:สัมภาษณ์)

นางธนัญญา อิศราคาร ตัวแทนนายจ้างภาคภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า |
“จากการทำงานที่เป็นตัวแทนของนายจ้างในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน เห็นว่า ทุกครั้งที่
ที่มาใช้บริการบุคลากรอิมเอ็มแจ่มใส เป็นกันเอง อธิบายขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ
ชัดเจน”

(นางธนัญญา อิศราคาร.2564:สัมภาษณ์)

นายวิฑิต พุประทีปศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า
“เจ้าหน้าที่บริการดี ให้ความสนใจ ต้อนรับดี บริการรวดเร็ว เป็นธรรมชาติกับแรงงาน เป็นกลางในการ
ตัดสิน และตอบทุกคำถามที่สงสัย ทำให้เข้าใจกฎหมายแรงงาน และการจ้างงานมากขึ้น”

(นายวิฑิต พุประทีปศิริ .2564:สัมภาษณ์)

นายสุเมต แซ่หลี ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ให้การ
ดูแล เอาใจใส่เป็นอย่างดี ให้ความเป็นธรรมและแนะนำสิทธิที่ลูกจ้างจะได้รับดี แจ้งรายละเอียด
การดำเนินการ เข้าใจง่าย ตอบคำถามและข้อสงสัย”

(นายสุเมต แซ่หลี.2564:สัมภาษณ์)

นายโอภาส พลิตศสมุทร ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า
“เจ้าหน้าที่พูดตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม ให้ความเป็นธรรมกับลูกจ้าง สถานที่ให้บริการมีความ
สะอาด เป็นระเบียบ”

(นายโอภาส พลิตศสมุทร.2564:สัมภาษณ์)

นางสุขใจ สุรวรรณ ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่มี
ความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี อธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ชัดเจนไม่ซับซ้อน”

(นางสุขใจ สุรวรรณ.2564:สัมภาษณ์)

นายพุลสุกร แซ่ลิ้ม ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่
ต้อนรับดี ตอบทุกคำถาม รับฟังปัญหาได้ดี และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสม”

(นายพุลสุกร แซ่ลิ้ม.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรพงษ์ แจงชัย ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่อธิบายสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับคร เข้าใจง่าย พุดจาไพเราะ ช่วยติดตามนายจ้าง ให้ดี ทำให้ลูกจ้างได้ค่าจ้างครบถ้วน”

(นายธีรพงษ์ แจงชัย .2564:สัมภาษณ์)

นายคะนิง ทองเขียว ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลา ไม่มีพักเที่ยง สอบถามรายละเอียดในการรับเรื่องร้องทุกข์ละเอียดมาก มีการให้คำปรึกษาเบื้องต้นผ่านการ โทรศัพท์ โดยไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน ประหยัดเวลา และค่าเดินทางดีมาก”

(นายคะนิง ทองเขียว.2564:สัมภาษณ์)

2.2 จุดอ่อนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

นายอภิญา สุจริตานันท์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การดำเนินงานของกรมยังไม่ตอบสนองความต้องการของบางกลุ่มเป้าหมาย เช่น ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ด้านบุคลากร บุคลากรของกรมยังไม่เพียงพอต่อภารกิจของงาน บุคลากรที่มีอยู่ต้องเร่งเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานในภาวะปัจจุบัน ”

(อภิญา สุจริตานันท์.2564 :สัมภาษณ์)

นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีในบางพื้นที่ การขาดงบประมาณในการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในการใช้เครื่องมือสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ”

(นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส.2564 :สัมภาษณ์)

นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “บุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับการบรรจุอัตรากำลังใหม่ต้องพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ จึงยังไม่มี ความชำนาญในการปฏิบัติงาน”

(นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล.2564 :สัมภาษณ์)

นายชิน โต๊ะทรัพย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “ในสถานการณ์ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว บุคลากรยังขาด ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่เข้ามาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์”

(นายชิน โต๊ะทรัพย์.2564: สัมภาษณ์)

นายจเร พูลช่วย สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระนอง ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายยังไม่เพียงพอ จะต้องมีความจริงจังในการบังคับ ใช้กฎหมายให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของกรมยังไม่ทั่วถึง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบสิทธิประโยชน์ด้านการคุ้มครองแรงงาน”

(นายจเร พูลช่วย.2564: สัมภาษณ์)

นายสุพจน์ แยกเฟื่อง สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพัทลุง ได้แสดง ความคิดเห็นว่า “บุคลากรมีภาระงานที่หลากหลายทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ บุคลากร จึงขาดทักษะและองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน”

(นายสุพจน์ แยกเฟื่อง.2564: สัมภาษณ์)

ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “บุคลากรยังขาดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนการทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และขาดงบประมาณในการสนับสนุนด้านการพัฒนาเทคโนโลยี”

(ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ.2564: สัมภาษณ์)

นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “ภารกิจในการคุ้มครองแรงงานยังไม่ครอบคลุมลูกจ้างส่วนราชการ ครู ลูกจ้างในโรงเรียนเอกชน รัฐวิสาหกิจ ต่างๆ ทำให้แรงงานกลุ่มนี้ ไม่ได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานในบ้างประการ”

(นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม.2564: สัมภาษณ์)

นางสาวอุมาพร ครองสกุล นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ข้อมูลประเภทเดียวกันแตเมื่อนำมาใช้ไม่ตรงกันในแต่ ละหน่วยงาน จึงทำให้ข้อมูลไม่น่าเชื่อถือ”

(นางสาวอุมาพร ครองสกุล.2564: สัมภาษณ์)

นายชนะเมษฐ์ ครอบรู้ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “นโยบายกรมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้บริหารทำให้งานบางอย่างไม่มีความต่อเนื่องกัน ขาดการวางแผนงานระยะยาวที่เป็นรูปธรรม”

(นายชนะเมษฐ์ ครอบรู้.2564:สัมภาษณ์)

นางดวงใจ มุสิกวงษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “อัตรากำลังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามภารกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ ในบางพื้นที่มีบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ได้รับ”

(นางดวงใจ มุสิกวงษ์.2564:สัมภาษณ์)

นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ภารกิจในการคุ้มครองแรงงานยังไม่ครอบคลุมถึงลูกจ้างส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ บางตำแหน่งงานในภาครัฐได้เงินเดือนต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ”

(นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ.2564:สัมภาษณ์)

นายสมทรัพย์ จิตตะธัม ตัวแทนนายจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ที่ตั้งของหน่วยงานแคบ ไม่สะดวกในการเดินทาง บางพื้นที่ไม่มีที่จอดรถ ต้องเสียเวลาหาที่จอดรถนาน ในส่วนของการให้บริการในการรับคำร้องทุกข์บางพื้นที่ใช้เวลานาน”

(นายสมทรัพย์ จิตตะธัม.2564:สัมภาษณ์)

นางเกษนุช จันทร์บุรณะศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับโทรศัพท์ ติดต่อยาก เวลาในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์นาน ขอเอกสารค่อนข้างเยอะ และกฎหมายส่วนใหญ่ไม่คุ้มครองนายจ้าง จะเข้าข้างลูกจ้างเสียเป็นส่วนใหญ่”

(นางเกษนุช จันทร์บุรณะศิริ.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรวัฒน์ กังวาน ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ใช้เวลานานในการให้บริการ และต้องเข้ามาดำเนินการหลายครั้ง”

(นายธีรวัฒน์ กังวาน.2564:สัมภาษณ์)

นางธนัญญา อิศราคาร ตัวแทนนายจ้างภาคภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำเอกสารนาน การสอบถามรายละเอียดต่างๆ ใช้เวลานาน”

(นางธนัญญา อิศราคาร.2564:สัมภาษณ์)

นายวิฑิต พุประทีปศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “สถานที่ของหน่วยงานแคบ ไม่มีที่จอดรถ และไม่เปิดแอร์ในช่วงเช้า และใช้เวลานานในการรับเรื่องร้องเรียน”

(นายวิฑิต พุประทีปศิริ .2564:สัมภาษณ์)

นายสุเมต แซ่หลี ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “พื้นที่ในการบริการแคบ ไม่มีที่นั่งคอย ต้องรอข้างนอก เวลารับเรื่องใช้เวลานาน และไม่มีทางลาดให้กับคนพิการ”

(นายสุเมต แซ่หลี.2564:สัมภาษณ์)

นายโอภาส พลิตศสมุทรวร ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่มีช่องทางออนไลน์ในการรับคำร้องเรียน ต้องเดินทางมารับบริการที่หน่วยงาน และไม่ค่อยตอบคำถามในเฟสบุ๊ค ไลน์ ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางหลายครั้ง”

(นายโอภาส พลิตศสมุทรวร.2564:สัมภาษณ์)

นางสุขใจ สุรวรรณ ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการให้บริการ ขอเอกสารค่อนข้างเยอะ ชักถามละเอียด บันทึกรายชื่อนาน และไม่ค่อยเข้าใจกฎหมายคุ้มครองแรงงาน”

(นางสุขใจ สุรวรรณ.2564:สัมภาษณ์)

นายพลศุภร์ แซ่ลิ้ม ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอำนวยความสะดวกเรื่องการถ่ายเอกสาร ห้างน้ำน้อย และไม่ค่อยมีสถานที่จอดรถ”

(นายพลศุภร์ แซ่ลิ้ม.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรพงษ์ แจงชัย ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ระบบการรับคำร้องทุกข์ในการให้ความช่วยเหลือลูกจ้างไม่ทันสมัย ต้องเดินทางมาใช้บริการที่สำนักงาน บางครั้งต้องเดินทางมา 2-3 ครั้ง กว่าจะดำเนินเรื่องเสร็จ”

(นายธีรพงษ์ แจงชัย .2564:สัมภาษณ์)

นายคะนิง ทองเขียว ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “สถานที่ในการให้บริการคับแคบ เจ้าหน้าที่นั่งติดกันเกินไป เวลาไปปรึกษาไม่มีความเป็นส่วนตัว รู้สึกไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร”

(นายคะนิง ทองเขียว.2564:สัมภาษณ์)

5.3 โอกาสที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

นายอภิญา สุจริตานันท์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “นโยบายรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงแรงงานที่มีการกำหนดประเด็นเกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะเป็นโอกาสและปัจจัยสนับสนุนต่อการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของกรม เพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น เช่น นโยบาย การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ำมนุษย์ด้านแรงงาน เพื่อมุ่งสู่ Tier 1”

(อภิญา สุจริตานันท์.2564 :สัมภาษณ์)

นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในสังกัดกระทรวงและหน่วยภาครัฐอื่น ๆ เช่น การบูรณาการตรวจคุ้มครองแรงงานในเรือประมงในพื้นที่ 22 จังหวัดชายทะเล มีการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเพื่อให้ประชาชนรับรู้การทำงานมากขึ้น”

(นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส.2564 :สัมภาษณ์)

นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเอง และพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาวผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรกรมให้ปฏิบัติงาน อย่างเป็นมืออาชีพ”

(นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล.2564 :สัมภาษณ์)

นายชิน โต๊ะทรัพย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา ได้แสดงความ
คิดเห็นว่า “การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มสมรรถนะบุคลากร ให้เป็นบุคลากรที่มี
สมรรถนะสูง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และผลักดันแผน
ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

(นายชิน โต๊ะทรัพย์.2564: สัมภาษณ์)

นายจเร พูลช่วย สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระนอง ได้แสดงความ
คิดเห็นว่า “การปรับปรุงข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนา
ทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อความทันสมัยของระบบงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต”

(นายจเร พูลช่วย.2564: สัมภาษณ์)

นายสุพจน์ แวกเพ็ง สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพัทลุง ได้แสดงความ
คิดเห็นว่า “การพัฒนาการให้บริการโดยการพัฒนานวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน
ให้มีความรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ”

(นายสุพจน์ แวกเพ็ง.2564: สัมภาษณ์)

ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็น
ว่า “การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีที่สมัยใหม่ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
โดยสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี และสนับสนุนงบประมาณ
ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี”

(ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ.2564: สัมภาษณ์)

นายอนุสรณ์ เจ๊ะเต็ม นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็น
ว่า “การพัฒนาและปรับปรุงข้อกำหนดให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน และให้ครอบคลุม
กลุ่มเป้าหมายมากขึ้นเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการประชาชน”

(นายอนุสรณ์ เจ๊ะเต็ม.2564: สัมภาษณ์)

นางสาวอุมาพร ครองสกุล นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ
คิดเห็นเห็นว่า “โอกาสที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้นคือจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูล
อย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน และสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา”

(นางสาวอุมาพร ครองสกุล.2564: สัมภาษณ์)

นายชนะเมษฐ์ ครอบรู้ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การวางนโยบายกรมระยะยาว วางแผนงานและเป้าหมายระยะยาว เพื่อความต่อเนื่องของการพัฒนากรม และการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรเพื่อพัฒนางานให้มีความทันสมัย”

(นายชนะเมษฐ์ ครอบรู้.2564:สัมภาษณ์)

นางดวงใจ มุสิกวงษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอในการปฏิบัติงานตามภารกิจและประเด็นยุทธศาสตร์”

(นางดวงใจ มุสิกวงษ์.2564:สัมภาษณ์)

นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การวางนโยบายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจในการคุ้มครองแรงงานให้ครอบคลุมถึงลูกจ้างส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ”

(นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ.2564:สัมภาษณ์)

นายสมทรัพย์ จิตตะธัม ตัวแทนนายจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์เป็นโอกาสที่ดีในการพัฒนาการให้บริการประชาชนลดการเดินทาง และค่าใช้จ่าย”

(นายสมทรัพย์ จิตตะธัม.2564:สัมภาษณ์)

นางเกษนุช จันทร์บุญศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมมีการสร้างแอปพลิเคชันที่มีผู้ดูแลตลอดเวลา สามารถสอบถามข้อสงสัยผ่านระบบออนไลน์ ส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์”

(นางเกษนุช จันทร์บุญศิริ.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรวัฒน์ กังวาน ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ใช้เวลานานในการให้บริการน้อย”

(นายธีรวัฒน์ กังวาน.2564:สัมภาษณ์)

นางธนัญญา อิศราคาร ตัวแทนนายจ้างภาคภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาด้านการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้าง/นายจ้างได้รับความรู้ ความเข้าใจ ว่าหน่วยงานมีหน้าที่และภารกิจอะไรบ้าง เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้แรงงานได้รับสิทธิตามกฎหมาย ของตัวเอง”

(นางธนัญญา อิศราคาร.2564:สัมภาษณ์)

นายวิฑิต พุประทีปศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมเข้าไปส่งเสริม อบรม สิทธิของนายจ้างให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย”

(นายวิฑิต พุประทีปศิริ .2564:สัมภาษณ์)

นายสุเมต แซ่หลี ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การสนับสนุน การพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีของหน่วยงาน และสื่อสารให้ผู้ให้บริการเข้าใจ เพิ่มความสะดวก ในการใช้บริการ”

(นายสุเมต แซ่หลี.2564:สัมภาษณ์)

นายโอภาส พลิตศสมุทร ตัวแทนลูกจ้างภาคกลางได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมสนับสนุนให้หน่วยงานมีช่องทางออนไลน์ในการรับคำร้องเรียน การตอบคำถามผ่านระบบ ออนไลน์ และมีตัวแทนลูกจ้างแต่ละโรงงานเพื่อเรียกร้องสิทธิให้ลูกจ้าง”

(นายโอภาส พลิตศสมุทร.2564:สัมภาษณ์)

นางสุขใจ สุรวรรณ ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การจัดทำ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างในแต่ละ โรงงาน ได้ทราบสิทธิประโยชน์ของตัวเอง”

(นางสุขใจ สุรวรรณ.2564:สัมภาษณ์)

นายพุดศุภร์ แซ่ลิ่ม ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “หน่วยงาน ควรจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และอธิบายให้ผู้รับบริการทราบ”

(นายพุดศุภร์ แซ่ลิ่ม.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรพงษ์ แจงซ้าย ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การสื่อสารการประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างได้รับความรู้ ความเข้าใจ สิทธิตามกฎหมายของการ คุ้มครองแรงงาน เมื่อนายจ้างปฏิบัติไม่ถูกต้อง และมีการพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือที่มี ความรวดเร็ว”

(นายธีรพงษ์ แจงซ้าย .2564:สัมภาษณ์)

นายคะนิง ทองเขียว ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การสร้างเครือข่ายด้านแรงงานในโรงงาน สถานประกอบการทั้งเล็กและใหญ่ เพื่อให้ลูกจ้างได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน”

(นายคะนิง ทองเขียว.2564:สัมภาษณ์)

5.4 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

นายอภิญา สุจริตานันท์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “อุปสรรคในการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานที่สำคัญคือทัศนคติของลูกจ้าง ที่มีต่อหน่วยงาน ทำให้ไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริง เพราะเกรงจะถูกเลิกจ้าง”

(อภิญา สุจริตานันท์.2564 :สัมภาษณ์)

นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “อุปสรรคในการทำงานของบุคลากรกรม คือ ระเบียบและข้อกำหนดของกรมบางฉบับยังไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ ทำให้ประสิทธิภาพของการใช้กฎหมายน้อยลง”

(นายวรรณรัตน์ ศรีสุกใส.2564 :สัมภาษณ์)

นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในปัจจุบันทำให้บุคลากรปรับตัวไม่ทันต้องพัฒนาและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หากไม่มีการพัฒนาตนเอง และยอมรับการเปลี่ยนแปลงจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน”

(นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล.2564 :สัมภาษณ์)

นายชิน โติะทรัพย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานนอกระบบในกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน เป็นกฎหมายที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งยังคงเป็นอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองแรงงานกลุ่มนี้”

(นายชิน โติะทรัพย์.2564: สัมภาษณ์)

นายจเร พูลช่วย สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระนอง ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 มีผลกระทบต่อสถานประกอบการหลาย ทำให้ มีลูกจ้างมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานยังไม่มีระบบการรับคำร้องออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ ในการช่วยอำนวยความสะดวกให้หน่วยงาน”

(นายจเร พูลช่วย.2564:สัมภาษณ์)

นายสุพจน์ แยกเฟ็ง สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพัทลุง ได้แสดงความ คิดเห็นว่า “บุคลากรขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และหน่วยงานขาดงบประมาณในการ พัฒนาด้านเทคโนโลยี”

(นายสุพจน์ แยกเฟ็ง.2564:สัมภาษณ์)

ร้อยเอกสมจิต กล่ำเสื่อ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็น ว่า “หน่วยงานบางแห่งยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญด้านข้อกำหนดแรงงาน บางแห่งมีบุคลากร ระดับปฏิบัติการทั้งหมด หรือเพิ่งทำงาน 3-4 ปี ยังขาดทักษะ และองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ หลากหลาย”

(ร้อยเอกสมจิต กล่ำเสื่อ.2564:สัมภาษณ์)

นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็น ว่า “หน่วยงานถูกตัดงบประมาณในการดำเนินการ แต่ภารกิจของงานยังคงต้องทำต่อไป หรือการ กำหนดเป้าหมายของงานเท่าเดิม ภายใต้งบประมาณที่ลดน้อยลง ซึ่งเป็นอุปสรรคอย่างยิ่ง ในการทำงาน”

(นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม.2564:สัมภาษณ์)

นางสาวอุมาพร ครองสกุล นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความ คิดเห็น ว่า “บุคลากรกรมในบางหน่วยงานมีจำนวนจำกัด ทำให้งานหรือกิจกรรมบางอย่างจัดขึ้น ได้ แต่ไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร”

(นางสาวอุมาพร ครองสกุล.2564:สัมภาษณ์)

นายชนะเมษฐ์ ครอบรู้ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การปฏิบัติงานของกรมเป็นการปฏิบัติงานที่ยึดข้อกฎหมายเป็นหลักเสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกฎหมายบางฉบับไม่เป็นปัจจุบันทำให้บังคับใช้กฎหมายได้ยาก”

(นายชนะเมษฐ์ ครอบรู้.2564:สัมภาษณ์)

นางดวงใจ มุสิกะวงษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “รูปแบบการทำงานของกรมเป็นการทำงานที่เน้นการบังคับใช้กฎหมายเพื่อคุ้มครองแรงงาน มีรูปแบบการทำงานที่เน้นระบบพี่สอนน้อง แต่บางหน่วยงานรุ่นพี่ก็มีประสบการณ์น้อย ทำงานสอนรุ่นน้องได้ไม่สมบูรณ์”

(นางดวงใจ มุสิกะวงษ์.2564:สัมภาษณ์)

นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “บุคลากรขาดทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และในบางหน่วยงานบุคลากรไม่ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ๆ ยึดติดวิธีการทำงานแบบเดิมๆ”

(นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ.2564:สัมภาษณ์)

นายสมทรัพย์ จิตตะชัย ตัวแทนนายจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ การประชาสัมพันธ์ภารกิจหน้าที่ของหน่วยงานให้ประชาชนรับทราบยังมีน้อย”

(นายสมทรัพย์ จิตตะชัย.2564:สัมภาษณ์)

นางเกษนุช จันทร์บุรณะศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เจ้าของร้านและผู้ประกอบกิจการขนาดเล็กไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายการคุ้มครองแรงงาน ผู้ประกอบกิจการขนาดเล็กไม่ทราบกฎหมายการคุ้มครองแรงงานทำให้เกิดการเลิกจ้างที่ต้องจ่ายค่าบอกกล่าวล่วงหน้าด้วยความที่ไม่รู้ในข้อกฎหมาย”

(นางเกษนุช จันทร์บุรณะศิริ.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรวัฒน์ กังวาน ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “นโยบายรัฐบาลที่ไม่ให้ความสำคัญการคุ้มครองแรงงาน กรณีนายจ้างต้องเจอสถานะทางเศรษฐกิจเพื่อให้มาตรการช่วยเหลือนายจ้างและลูกจ้างได้”

(นายธีรวัฒน์ กังวาน.2564:สัมภาษณ์)

นางธนินฐา อิศราคาร ตัวแทนนายจ้างภาคภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีการรับรู้การทำงาน แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ”

(นางธนินฐา อิศราคาร.2564:สัมภาษณ์)

นายวิฑิต พุประทีปศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “บุคลากรมีน้อย และไม่มีระบบการรับคำร้องแบบออนไลน์”

(นายวิฑิต พุประทีปศิริ .2564:สัมภาษณ์)

นายสุเมต แซ่หลี ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่เข้มงวดเท่าที่ควรในร้านค้า กิจการขนาดเล็ก ยังไม่ได้สิทธิตามกฎหมาย”

(นายสุเมต แซ่หลี.2564:สัมภาษณ์)

นายโอภาส พลิติศสมุทร ตัวแทนลูกจ้างภาคกลางได้แสดงความคิดเห็นว่า “ไม่มีเครือข่ายด้านการคุ้มครองแรงงานที่คอยสอดส่องดูแล และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน”

(นายโอภาส พลิติศสมุทร.2564:สัมภาษณ์)

นางสุขใจ สุรวรรณ ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “หน่วยงานยังไม่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆในการให้บริการจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการรับบริการ”

(นางสุขใจ สุรวรรณ.2564:สัมภาษณ์)

นายพลศุภร์ แซ่ลิ้ม ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “รัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับการค้ามนุษย์ การประมงผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับ มากขึ้นเข้มงวดขึ้น”

(นายพลศุภร์ แซ่ลิ้ม.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรพงษ์ แจงซ้าย ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การให้บริการยังไม่ทันสมัย เช่น การให้แอปพลิเคชันต่างๆ มาใช้ในการบริการ แทนการเดินทางหรือเผชิญหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง”

(นายธีรพงษ์ แจงซ้าย .2564:สัมภาษณ์)

นายคะนิง ทองเขียว ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ระยะเวลาในการให้บริการยังมีข้อจำกัด อยากให้มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เนื่องจากวันทำงานปกติ ลูกจ้างไม่อยากลางาน”

(นายคะนิง ทองเขียว.2564:สัมภาษณ์)

5.5 แนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

นายอภิญา สุจริตานันท์ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “บุคลากรทุกระดับมีการปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะในการทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ และพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเหตุการณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ หากต้องการทราบแนวทางการพัฒนากรมเพิ่มเติม สามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ กองการเจ้าหน้าที่”

(อภิญา สุจริตานันท์.2564 :สัมภาษณ์)

นายวรรณรัตน์ ศรีสุโกไส รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในสังกัดกระทรวงและหน่วยภาครัฐอื่น ๆ เช่น การบูรณาการตรวจคุ้มครองแรงงานในเรื่องประมงในพื้นที่ 22 จังหวัดชายทะเล การจัดตั้งเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเพื่อให้ประชาชนรับรู้ การทำงานมากขึ้น”

(นายวรรณรัตน์ ศรีสุโกไส.2564 :สัมภาษณ์)

นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาวผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เหมาะสม รวมถึงการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิด สร้างสรรค์ในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน”

(นายจรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล.2564 :สัมภาษณ์)

นายชิน โต๊ะทรัพย์ สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดสงขลา ได้แสดงความคิดเห็นว่า “ การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยสนับสนุนงบประมาณ วิทยากร และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงการกระตุ้นให้มีการแข่งขันกันให้บริการ เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น”

(นายชิน โต๊ะทรัพย์.2564: สัมภาษณ์)

นายจเร พูลช่วย สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระนอง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การปรับข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบันเพื่อให้บุคลากรสามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างเคร่งครัด”

(นายจเร พูลช่วย.2564:สัมภาษณ์)

นายสุพจน์ แยกเฟ็ง สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดพัทลุง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาการให้บริการ โดยพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ”

(นายสุพจน์ แยกเฟ็ง.2564:สัมภาษณ์)

ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีที่สมัยใหม่ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี และสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาเทคโนโลยี”

(ร้อยเอกสมจิต กล้าเสื่อ.2564:สัมภาษณ์)

นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาและปรับปรุงข้อกำหนดให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน และให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการประชาชน”

(นายอนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม.2564:สัมภาษณ์)

นางสาวอุมาพร ครองสกุล นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน และสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา”

(นางสาวอุมาพร ครองสกุล.2564:สัมภาษณ์)

นายชนะเมษฐ์ รอบรู้ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การวางยุทธศาสตร์และนโยบายกรมระยะยาว และการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรเพื่อพัฒนางานให้มีความทันสมัย”

(นายชนะเมษฐ์ รอบรู้.2564:สัมภาษณ์)

นางดวงใจ มุสิกวงษ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การเพิ่มอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงานและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณธรรม มีความเชี่ยวชาญใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่”

(นางดวงใจ มุสิกวงษ์.2564:สัมภาษณ์)

นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ให้ครอบคลุมถึงลูกจ้างประเภทต่างๆ มากขึ้น เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างที่รับบ้านไปทำที่บ้าน ลูกจ้างภาคการเกษตร ให้ได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน”

(นายเชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ.2564:สัมภาษณ์)

นายสมทรัพย์ จิตตะธัม ตัวแทนนายจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “การพัฒนาระบบ การให้บริการแบบออนไลน์เพื่อให้บริการประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น ลดการเดินทาง และค่าใช้จ่าย ลดความแออัดของพื้นที่”

(นายสมทรัพย์ จิตตะธัม.2564:สัมภาษณ์)

นางเกษนุช จันทร์บูรณะศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมมีการสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถใช้ได้ทุกที่ และมีการสื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจในการจ้างงาน การเลิกจ้าง การให้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน”

(นางเกษนุช จันทร์บูรณะศิริ.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรวัฒน์ กังวาน ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “หน่วยงานมีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบออนไลน์ ที่มีความรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางมาหน่วยงาน เพิ่มความสะดวกให้ประชาชน”

(นายธีรวัฒน์ กังวาน.2564:สัมภาษณ์)

นางธนินฐา อิศราคาร ตัวแทนนายจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างนายจ้างได้รับความรู้ ความเข้าใจ ในภารกิจหน้าที่ของกรม โดยเฉพาะในร้านค้า สถานประกอบการที่มีลูกจ้างน้อย ให้ได้รับสิทธิตามกฎหมาย”

(นางธนินฐา อิศราคาร.2564:สัมภาษณ์)

นายวิจิต พุระทีปศิริ ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “หน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบเข้าส่งเสริม อบรม สิทธิของนายจ้างให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย รวมถึงการออกระเบียบ กฎหมายที่คุ้มครองสิทธินายจ้าง ในกรณีที่ถูกจ้างรับเงินไปแล้ว หรือเบิกเงินล่วงหน้าแต่ไม่ยอมทำงาน”

(นายวิจิต พุระทีปศิริ .2564:สัมภาษณ์)

นายสุเมต แซ่หลี ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “หน่วยงานมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัย เป็นรูปแบบออนไลน์ เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ”

(นายสุเมต แซ่หลี.2564:สัมภาษณ์)

นายโอภาส พลธิศสมุทร ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “กรมสนับสนุนให้หน่วยงานมีช่องทางออนไลน์ในการรับคำร้องเรียน การตอบคำถามผ่านระบบออนไลน์ และมีตัวแทนลูกจ้างแต่ละโรงงานเพื่อเรียกร้องสิทธิให้ลูกจ้าง”

(นายโอภาส พลธิศสมุทร.2564:สัมภาษณ์)

นางสุขใจ สุรวรรณ ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง ได้แสดงความคิดเห็นว่า “อยากให้หน่วยงานเข้ามาส่งเสริมสิทธิด้านการคุ้มครองแรงงานให้ลูกจ้างในโรงงานทราบ และให้นายจ้างได้ปฏิบัติตาม โดยเฉพาะการให้สวัสดิการกับลูกจ้างที่เงินเดือนน้อย”

(นางสุขใจ สุรวรรณ.2564:สัมภาษณ์)

นายพลสุקר แซ่ลิ้ม ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “จัดให้มีให้บริการแบบออนไลน์ โดยเฉพาะการรับคำร้องในกรณีถูกเลิกจ้าง ลดการเดินทาง”

(นายพลสุקר แซ่ลิ้ม.2564:สัมภาษณ์)

นายธีรพงษ์ แจ่มชัย ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน ได้แสดงความคิดเห็นว่า “จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในแต่ละครั้งของการบริการ เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการแต่ละบุคคล และมีการประเมินการให้บริการทุกๆ 3 เดือน”

(นายธีรพงษ์ แจ่มชัย .2564:สัมภาษณ์)

นายคะนิง ทองเขียว ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ ได้แสดงความคิดเห็นว่า “เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องจัดให้มีระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน โดยให้ผู้รับบริการเป็นคนประเมิน”

(นายคะนิง ทองเขียว.2564:สัมภาษณ์)

จากการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจาก กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กองการเจ้าหน้าที่ ตามคำแนะนำของอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ข้อสรุปดังนี้

1. จุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน และการประสานงานหน่วยงาน

ในการบริหารราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็นราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยมีหน่วยงานปฏิบัติในสังกัดครอบคลุมทั่วประเทศ ประกอบด้วย สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 76 จังหวัด และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 10 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการแบ่งโครงสร้างการมอบหมายงานครอบคลุมภารกิจสำคัญทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านคุ้มครองแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ
- 2) ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3) ด้านแรงงานสัมพันธ์
- 4) ด้านสวัสดิการแรงงาน และ
- 5) ด้านมาตรฐานแรงงานไทย

ในด้านการกำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหาร ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรกรม โดยมุ่งเน้นให้ปฏิบัติงานโดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางที่กรมกำหนดอย่างเคร่งครัด มีการทำงานเชิงรุก ทำงานเป็นทีม และมีความสามัคคี พร้อมทั้งรับการเปลี่ยนแปลงมีความมุ่งมั่น เสียสละ อุทิศเวลาให้ราชการ มีความพร้อมกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีการกำกับดูแล ติดตามการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เป็นประจำ มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เป็นระบบ รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรกรม ยึดมั่นในค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยค่านิยม “FAIR” 4 ประการ คือ 1) F =Fair Play หมายถึง เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ 2) A =All Objective หมายถึง มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 3) I=Integrity หมายถึง กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง 4) R =Righteousness หมายถึง ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และวัฒนธรรมองค์กร “CULTURE Z” 8 ประการ คือ 1) C=Community หมายถึง มีความรักความผูกพัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในองค์กร 2) U=Unity หมายถึง มีความเป็นเอกภาพ ทำงานเป็นทีม 3) L=Legitimacy หมายถึง ยึดหลัก

กฎหมาย และสร้างความเป็นธรรม 4) T= Digital Technology หมายถึง ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล 5) U=Users Centric หมายถึง ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง 6) R= Review หมายถึง การทบทวนกฎ ระเบียบ คู่มือ และภารกิจเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ 7) E=Evolution หมายถึง ปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่าเดิม 8) Z= Zero Corruption หมายถึง มีความโปร่งใสไร้ทุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจของกรมให้บรรลุผลสำเร็จ จึงมุ่งเน้นในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติภารกิจ อย่างมืออาชีพ ควบคู่กับ การส่งเสริมการสร้างวินัยและมาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กรสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรมให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ ดังนี้

(1) ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ลงวันที่ 10 มีนาคม 2564 โดยกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจ ประกอบด้วย นโยบายด้านการกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง นโยบายการพัฒนาบุคลากร นโยบายการรักษาไว้ และนโยบายการใช้ประโยชน์

(2) แผนพัฒนาบุคลากรสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ. 2561 – 2564) เพื่อกำหนดกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาบุคลากรของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน และพัฒนาบุคลากรกรมให้มีสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการปฏิบัติงานและก้าวทันบริบทการเปลี่ยนแปลง โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการกรมเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานได้มาตรฐานเทียบเท่าสากล รวมทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรกรมเป็น “คนเก่ง คนดี” พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่องค์กรกำหนด

(3) แผนพัฒนาบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นการรวบรวมแผนการฝึกอบรม/สัมมนา/การประชุมเชิงปฏิบัติการที่จะดำเนินการพัฒนาให้กับบุคลากรกรม เพื่อให้บุคลากรกรมได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ประกอบด้วยโครงการฝึกอบรม/สัมมนา/การประชุมเชิงปฏิบัติการจาก 10 หน่วยงาน รวมจำนวน 29 โครงการ มีกลุ่มเป้าหมาย ผู้เข้ารับการพัฒนา จำนวน 1,784 คน

(4) แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินตามนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนของสำนักงาน ก.พ. ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ มีขีดความสามารถ และมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากล รวมถึงได้รับการพัฒนาตรงกับความต้องการและความจำเป็นของตัวบุคลากร

(5) แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อจัดทำองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและสนับสนุนความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการของกรม เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของกรม และนำองค์ความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง

(6) การจัดการความรู้ Knowledge Management โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมผ่านทางเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (www.labour.go.th) ประกอบด้วย องค์ความรู้ด้านคุ้มครองแรงงาน ด้านความปลอดภัยแรงงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านสวัสดิการแรงงาน ด้านการเงินการคลัง ด้านการบริหารจัดการองค์กร คลังความรู้ ด้านมาตรฐานแรงงาน และด้านกฎหมาย

(7) เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคลากรกรมผ่าน Learning Center ทางเว็บไซต์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (www.labour.go.th) ประกอบด้วย หัวข้อการรับ/วินิจฉัยคำร้อง (คร.7) การรับคำร้องมาตรา 120 การตรวจแรงงาน การตรวจความปลอดภัยแรงงาน การไต่ถามข้อพิพาทการตรวจประเมิน มรท. และคลังความรู้จาก IT นอกจากนี้เครื่องมือการพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้เพิ่มการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบ การสอนงาน (Coaching) จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง และการเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) มากขึ้น เพื่อแนะนำให้รู้เทคนิควิธีการทำงานที่ถูกต้อง ถ่ายทอดจากประสบการณ์ในการทำงานของรุ่นพี่ ให้รุ่นน้องได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงอีกด้วย

สำหรับสถานการณ์ในปัจจุบันที่กำลังเผชิญกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด - 19 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตในหลาย ๆ มิติ มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และกลายเป็น New Normal ส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรของกรม

มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้น โดยเฉพาะการฝึกอบรมมีการใช้แพลตฟอร์มต่าง ๆ มาอำนวยความสะดวก เช่น Microsoft Team, Zoom และ Google Classroom เป็นต้น ทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ทุกที่ และทุกเวลา รวมถึงสร้างความสะดวกให้ทั้งวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรม แต่อาจมีข้อด้อยในส่วนของปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมจะลดน้อยลง และหากผู้เข้ารับการอบรมมีข้อสงสัยอาจจะหาผู้ที่ปรึกษาได้ยากขึ้น

ด้านปฏิบัติการกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดโดยมีกฎหมายครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายและภารกิจทุกด้านของกรม เพื่อให้บุคลากรกรม มีอำนาจในการบริหารงานที่ชัดเจนและอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง ดังนี้ (1) พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 (2) พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 (3) พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 (4) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 (5) พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 (6) พระราชบัญญัติแรงงานทางทะเล พ.ศ. 2558 (7) กฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานเกษตรกรรม พ.ศ. 2557

นอกจากนี้ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้มีภารกิจเกี่ยวเนื่องกับการขับเคลื่อนกฎหมายที่ออกโดยหน่วยงานอื่น โดยกรมออกกฎกระทรวงและแนวปฏิบัติเพื่อรองรับการดำเนินงานของบุคลากรกรม ที่สำคัญ ได้แก่

(1) กฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานประมงทะเล พ.ศ. 2557 และกฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานประมงทะเล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานในงานประมงทะเล พ.ศ. 2562

(2) แนวปฏิบัติตามพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2562

2. จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน และการประสานงานหน่วยงานในสังกัด

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนดทิศทางและเป้าหมายการดำเนินงานให้การปฏิบัติราชการอย่างสอดคล้องกับปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย นายจ้างและลูกจ้างในสถานประกอบการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน แรงงานภาคเกษตรกรรม ลูกจ้างทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย องค์กรนายจ้าง และองค์กรลูกจ้าง เพื่อให้ความคุ้มครองและดูแลให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม สถานประกอบการมีการใช้แรงงาน

อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เป็นไปตามมาตรฐานสากล และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งในการปฏิบัติงานของกรมที่ผ่านมามียังไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้มีการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการทำงานในภารกิจทุกด้านของกรมให้เข้ามามีส่วนร่วมและเป็นกลไกความร่วมมือการทำงานร่วมกับกรม เกิดทัศนคติที่ดีต่อกรม และสร้างสรรค์การดำเนินงานให้เกิดประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด รวมถึงมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความร่วมมือในป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้พัฒนาสมรรถนะบุคลากรกรมให้มีประสิทธิภาพสูง มีคุณธรรม จริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง ในการดำเนินการที่ผ่านมามีการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่จำนวนมาก เพื่อแก้ไขปัญหาอัตรากำลังไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานกับปริมาณงานมากที่เพิ่มขึ้นและหลายด้าน ทำให้กรมต้องเร่งรัดในการพัฒนาบุคลากรใหม่ให้มีทักษะ ความรู้ และความชำนาญในการปฏิบัติงานในภารกิจหน้าที่ รวมถึงการปลูกฝังความมีจิตบริการและการเป็นข้าราชการที่ดีควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ กรมยังพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มีการทบทวนองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในอนาคต รวมถึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานในภาวะปัจจุบันสามารถก่อประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพได้

ด้านปฏิบัติการกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ต้องก้าวทันกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการมีความต้องการเข้าถึงข้อมูลและบริการที่สะดวกและรวดเร็ว กรมจึงพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับภารกิจ/หน้าที่ของหน่วยงานให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงาน และการติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของกรม ดังนี้

(1) ติดต่อร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัด 76 จังหวัด และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 10

(2) ให้คำปรึกษากฎหมายแรงงานผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1506 กด 33 หรือ 1546

(3) ยื่นคำร้องมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และการแจ้งหยุดกิจการชั่วคราว ตามมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผ่านทางระบบออนไลน์ (เว็บไซต์ www.labour.go.th)

(4) ให้คำปรึกษาด้านแรงงานผ่านทางเว็บไซต์ www.labour.go.th ทาง facebook กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และกลุ่มไลน์ DLPW Connect (LINE ID : @629wtwxi)

(5) ติดตามข้อมูลข่าวสารหรือความรู้กฎหมายแรงงานทางช่อง Youtube กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3. โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน และการประสานงานหน่วยงานในสังกัด

นโยบายรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงแรงงานที่มีการกำหนดประเด็นเกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะเป็น โอกาสและปัจจัยสนับสนุนต่อการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของกรม เพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น เช่น นโยบาย การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน เพื่อมุ่งสู่ Tier 1 เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวทำให้กรมต้องมีการพัฒนาและการบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในสังกัดกระทรวงและหน่วยภาครัฐอื่น ๆ เช่น การบูรณาการตรวจคุ้มครองแรงงานในเรือประมงในพื้นที่ 22 จังหวัดชายทะเล มีการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเพื่อให้ประชาชนรับรู้การทำงานมากขึ้น

ด้านพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจที่ชัดเจน โดยประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ลงวันที่ 10 มีนาคม 2564 กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร “ให้มีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเอง และพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาวโดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร และแผนพัฒนารายบุคคลที่เหมาะสม สอดคล้องกับทิศทาง การดำเนินงานของส่วนราชการในอนาคต โดยตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมบุคลากรกรมฯ สำหรับการปฏิบัติการกิจด้านแรงงาน และภารกิจงานด้านอื่น ๆ ของกรมฯ อย่างเป็นมืออาชีพ ควบคู่กับการส่งเสริมการสร้างวินัยและจรรยาบรรณ และมาตรฐานทางจริยธรรมองค์กร รวมทั้งเสริมสร้างการจัดการองค์ความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการบุคลากรภาครัฐแนวใหม่ และเพื่อให้บุคลากรกรม มีศักยภาพในการปฏิบัติการกิจ มีสมรรถนะระดับสูง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และผลักดันแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งถือเป็นโอกาสสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นว่าบุคลากรทุกระดับจะได้รับการพัฒนาและ

เสริมสร้างศักยภาพอย่างเป็นธรรมชาติ มีการดูแลให้บุคลากรกรมมีการปฏิบัติราชการในยุคปกติวิถีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านปฏิบัติการทำให้เป็นไปตามกฎหมายและภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย

นโยบายการทำงานของรัฐบาลมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาและยกระดับการปฏิบัติราชการ รวมถึงปรับปรุงกฎหมายให้มีสอดคล้องกับมาตรฐานสากล จึงมีส่วนผลักดันให้เกิดการพัฒนาภารกิจด้านต่าง ๆ ของกรมมีการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรม ลดขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มช่องทางการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เป็นเอื้อประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการปฏิบัติราชการของกรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้การปฏิบัติราชการในยุคปกติวิถีใหม่ ควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับ ดูแล และตรวจสอบการปฏิบัติงานของกรมอย่างใกล้ชิด โดยอาจให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกับกรมในรูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ

4. อุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน และการประสานงานหน่วยงานในสังกัด

ข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของกรมที่สำคัญ คือ นายจ้าง ลูกจ้างมีทัศนคติไม่ดีต่อหน่วยงาน การไม่เปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงเพราะเกรงว่าจะถูกเลิกจ้าง รวมถึงการคาดหวังกับบทบาทการปฏิบัติงานที่เกินขอบข่ายและภารกิจของกรม ส่งผลให้กรมต้องเร่งรัดในการสร้างความเชื่อมั่น และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่ถูกต้องไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ภารกิจกรมในช่องทางที่หลากหลายขึ้น ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น ทั้งในช่องทาง facebook กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กลุ่มไลน์ DLPW Connect (LINE ID : @629wtwxi) และ ช่อง Youtube กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รวมถึง facebook และช่อง Youtube ของสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 76 จังหวัด และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1-10

ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้บุคลากรปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะก้าวต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากบุคลากรที่มีศักยภาพ การพัฒนาและการเรียนรู้ในองค์กรยังคงต้องดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกรมให้มีสมรรถนะที่รองรับ

การปฏิบัติงานในอนาคต และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ควรมุ่งเน้นแนวทางการเรียนรู้ที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนด มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกรม

ด้านปฏิบัติการกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมายรัฐบาล กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศสู่การเป็น Thailand 4.0 โดยมุ่งส่งเสริมการสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจไปสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งเป็นการค้าและการดำเนินธุรกิจของโลกอนาคต เศรษฐกิจในรูปแบบดิจิทัลได้เข้ามาทดแทนระบบเศรษฐกิจแบบดั้งเดิม หรือที่เรียกว่าระบบเศรษฐกิจแบบแพลตฟอร์ม (Platform Economy) โดยอาศัยเครื่องมือดิจิทัลมาช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและใช้บริการต่าง ๆ ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Application) จนเกิดเป็นแพลตฟอร์มทางธุรกิจซึ่งดิจิทัลแพลตฟอร์ม (Digital Platform) ได้เข้ามามีบทบาททั้งในภาคพาณิชย์และภาคบริการเป็นบทบาทการบูรณาการระหว่างพ่อค้าคนกลางและนายหน้าในระบบเศรษฐกิจ จนกระทั่งสร้างเป็นเศรษฐกิจแพลตฟอร์มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในปัจจุบัน

ปัจจุบันกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกฎหมายที่คุ้มครองแรงงานนอกระบบในกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้านคือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 และกฎหมายที่คุ้มครองแรงงานนอกระบบในกลุ่มลูกจ้างทำงานบ้าน คือ กฎกระทรวงฉบับที่ 14 (พ.ศ. 2555) ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เป็นกฎหมายที่กำหนดการคุ้มครองลูกจ้างซึ่งทำงานเกี่ยวกับงานบ้านอันมิได้มีการประกอบธุรกิจรวมอยู่ด้วย (ลูกจ้างทำงานบ้าน) ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานกลุ่มดังกล่าว ดังนั้น กรมจึงได้มีการพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งในส่วนของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน พ.ศ. 2553 และกฎกระทรวง ฉบับที่ 14 (พ.ศ. 2555) ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 นอกจากนี้ กรมยังได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้

มาตรการระยะสั้น ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงเรื่อง สภาพการจ้าง และสภาพการทำงานจากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มต่าง ๆ หลังจากนั้นจะได้นำให้ทั้งสองฝ่ายมาเจรจาเพื่อหาทางออกในการแก้ไขปัญหาหารือกัน มาตรการระยะยาว แต่งตั้งคณะทำงาน ศึกษา วิเคราะห์ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อมาพิจารณากร่างกฎหมายให้ความคุ้มครองกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพขับรถส่งอาหาร ซึ่งกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีคำสั่งที่ 165/2564 ลงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศึกษา รูปแบบการจ้างงานในระบบเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม (Platform Economy) เรียบร้อยแล้ว

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ด้านการกำกับ ดูแล สนับสนุน และการประสานงานหน่วยงานในสังกัด

การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน ส่งผลกระทบบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานและการให้บริการของกรม ดังนั้น บุคลากรกรมทุกระดับควรมีการปรับกระบวนการทางความคิด (Mindset) และทัศนคติในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้และพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สามารถรับมือและปรับตัวให้ทำงานร่วมกันภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่มีอย่างต่อเนื่อง สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติและพัฒนาการทำงานลดระยะเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนยิ่งขึ้น

ด้านพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรกรม

ในปัจจุบันต้องมีการปรับตัวในการเรียนรู้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์ ไม่ยึดติดกับการเรียนรู้แบบเดิม ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองได้ทันผู้อื่น ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรกรมในยุคปกติวิถีใหม่ ต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างคนดีคนเก่งในภาครัฐ รวมถึงนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านปฏิบัติการกิจให้เป็นไปตามกฎหมายและภารกิจพิเศษที่ได้รับมอบหมาย

กลไกในการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้เข้าถึงผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ต้องอาศัยกลไกของอาสาสมัครแรงงานและเครือข่ายด้านแรงงาน โดยพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติการกิจของกรม

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการเน้นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นหลัก และการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นส่วนสนับสนุน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกอง/สำนัก ในส่วนกลางสังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากร คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 540 คน ประกอบด้วย หน่วยงานในส่วนกลาง จำนวน 23 กอง/สำนัก กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนของประชากร จำนวน 230 คน คำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนทางสถิติที่ 0.05 และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อหาสัดส่วนที่เหมาะสมตามจำนวนตัวแทนของประชากรของแต่ละกอง/สำนัก และ 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประชากร คือ ผู้บริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 6 คน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน ผู้รับบริการ จำนวน 12 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก และผู้บริหารหน่วยงาน จำนวน 3 คน , ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 6 คน ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้แทนนายจ้าง จำนวน 6 คน ผู้แทนลูกจ้าง จำนวน 6 คน

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มี โครงสร้างกำหนดแนวทางไว้ มายืนยันผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล

ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.1 มีอายุระหว่าง 31- 40 ปี ร้อยละ 45.6 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่โสด ร้อยละ 59.2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 89.2 อัตราเงินเดือนที่ได้รับส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 56.5 ตำแหน่ง งานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 64.3 ส่วนใหญ่มีปฏิบัติราชการน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 70.9 และสังกัดกองความปลอดภัยแรงงาน จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 20.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้าน การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแยกรายด้าน ดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา น้อย ได้แก่ กรมมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารกรมมีการติดตาม ประเมินผลที่กำหนดตามตัวชี้วัด ผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของข้าราชการเป็นไปตาม เป้าหมายที่กรมกำหนด ผลลัพธ์ของงานมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่ กรมกำหนด กรมมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่กรมเสร็จสมบูรณ์พร้อม

ส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ กรมให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน แผนงานและโครงการของกรมมีความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ กรมมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว กรมให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน และกรมมีความพร้อมและความทันสมัยของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรมมีวัตถุประสงค์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กรมในปัจจุบันมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน และกรมได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กรมมีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ กรมมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ ผลการปฏิบัติราชการของกรมบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำเพื่อประโยชน์สุขต่อประชาชน ข้าราชการกรมปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี, กรมมีผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ ข้าราชการกรมมีความรับผิดชอบต่อการทำงานตามหน้าที่และต่อเป้าหมายที่กำหนด กรมมีการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียม กรมมีการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างยุติธรรม และเสมอภาค กรมมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน กรมมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมมีกระบวนการในการหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมมีผลการปฏิบัติราชการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน กรมมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน กรมมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค กรมมีการใช้ทรัพยากร งบประมาณบุคลากร ระยะเวลา วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด, กรมสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ และกรมมีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กรมมีการให้บริการที่มีความความโปร่งใสและตรวจสอบได้ รองลงมา คือ กรมมีการให้บริการมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน กรมมีการให้บริการออนไลน์ของหน่วยงานได้ตลอดเวลาตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง กรมมีการให้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานจัดให้บริการ ,กรมมีการให้บริการของหน่วยงานในจุดเดียวแบบเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ และกรมมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนโดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กรมเปิดให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน กรมมีการเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน กรมมีการทำงานเชิงรุกมุ่งแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน กรมมีการให้บริการที่ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของหน่วยงานได้ตลอดเวลา ผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง ทั้งการมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดียหรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ กรมมีการทำงานที่มีการวางแผนเตรียมการณ้ไว้ล่วงหน้า การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการกรมทำงานมีความเหมาะสมกับบทบาทของตน กรมมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลของราชการ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน กรมทำงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิดริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กรมทำงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิดริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน กรมการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานราชการ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดี กรมมีการเชื่อมโยงการทำงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี และการทำงานของกรมมีการปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ภารกิจของกรมมีความท้าทายความสามารถและมีความน่าสนใจของงาน ข้าราชการกรมมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการกรมมีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น ข้าราชการกรมมีความพึงพอใจและภูมิใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ข้าราชการกรมได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ข้าราชการกรมได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของกรมมีความยุติธรรมในการทำงาน ข้าราชการกรมมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กรมเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ กรมมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี กรมมีการมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด กรมมีการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ข้าราชการกรมมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และ ข้าราชการกรมได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนที่ข้าราชการกรมได้รับมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้าราชการกรมมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารกรมมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ผู้ได้บังคับบัญชา ข้าราชการกรมมีการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ข้าราชการกรมมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ ข้าราชการกรมมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน ข้าราชการกรมมีความสามารถในการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น และข้าราชการกรมมีความมั่นใจในศักยภาพของตนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการ ข้าราชการกรมมีความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ ข้าราชการกรมมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ข้าราชการกรมมีการทำงานเป็นทีม ข้าราชการกรมมีระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ ข้าราชการกรมมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย ข้าราชการกรมมีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ข้าราชการกรมมีความสามารถในการรับฟังและเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการ ผู้บริหารกรมมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน, ข้าราชการกรมมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ผู้บริหารกรมมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการของหน่วยงานได้ดี และผู้บริหารมีการควบคุมตนเอง เช่น การควบคุมอารมณ์ได้ ข้าราชการกรมมีความสามารถในการสื่อสารเชิงใจเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตนได้ ข้าราชการกรมมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และผู้บริหารสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือทีมปฏิบัติได้อย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ข้าราชการกรมมีความสามารถในการสืบเสาะข้อมูล ข้าราชการกรมมีความสามารถในการสั่งการตามอำนาจหน้าที่ กรมมีการส่งเสริมการเรียนรู้ ข้าราชการกรมมีการปรับใช้สุนทรียภาพทางศิลปะเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารกรมมีภาวะผู้นำในการนำการปรับเปลี่ยน และ ข้าราชการกรมมีความสามารถในการมองภาพรวมขององค์กร ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้าราชการกรมมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมายึดมั่นความถูกต้อง ข้าราชการกรมมีความยึดมั่นในความถูกต้อง ดิงามและมีจรรยาวิชาชีพ ข้าราชการกรมมีการปฏิบัติงานที่ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก, ข้าราชการกรมมีความทุ่มเททำงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ข้าราชการกรมมีความพร้อมต่อการรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานทั้งด้านดีและไม่ดี ข้าราชการกรมมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและมีความเสมอภาค ข้าราชการกรมมีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และ ข้าราชการกรมมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วใช้ต้นทุนต่ำได้ผลคุ้มค่า

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกมิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กรมมีความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง กรมมีความสำเร็จในการคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี กรมมีความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกรมมีความสำเร็จของการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน กรมมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ กรมมีความสำเร็จในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงาน กรมมีความสำเร็จในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับ ดูแลให้การรับรองสถานประกอบการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงาน กรมมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง, กรมมีความสำเร็จในการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจมาตรฐานแรงงานการคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน และกรมมีความสำเร็จในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กรมประสบผลสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ, กรมมีความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ กรมมีความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี กรมมีความสำเร็จของ

การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ กรมมีความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และกรมมีความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคล กรมมีความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์

5. ผลการศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานด้วยค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6. ผลการศึกษาข้อมูลระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน ด้วย F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแต่ละกอง/สำนักมีความไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) พบว่า ทั้ง 4 ปัจจัยข้างต้น ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

9. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพล

ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบง่าย (Enter) พบว่า ปัจจัยดังกล่าวทุกปัจจัยไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น พบว่า จุดแข็งหรือข้อดีภายในหน่วยงานที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น ได้แก่ บุคลากรมีการนำเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน, มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี/การทำงานเป็นทีม หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม บุคลากรสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ดี ผู้บริหารกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน และโครงการที่ชัดเจนมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง, บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มุ่งพัฒนาองค์ความรู้ของตน และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงาน และมีเครือข่ายประสานงานภายในกรม สำหรับจุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ ข้าราชการไม่เชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ข้าราชการไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับจำนวนข้าราชการ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานระบบออนไลน์ ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน การทำงานแบบ work from home ยังไม่มีประสิทธิภาพ การจัดสรรงบประมาณล่าช้า ส่วนโอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น ได้แก่ จัดให้อุปกรณ์สนับสนุนการทำงานออนไลน์ จัดให้มีข้อมูล Big Data หน่วยงานภายในกระทรวง, การปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัย การออกแบบโปรแกรม/สร้างเครื่องมือในการทำงาน การพัฒนานวัตกรรม เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างจังหวัด กรม และกระทรวงแทนการส่งในรูปแบบกระดาษทั้งหมด และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอุปสรรคหรือข้อจำกัดต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้แก่ การแพร่กระจายของโรคระบาดทำให้การจัดกิจกรรมของหน่วยงานลดลง, กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ความขัดข้องของระบบการติดต่อประสานงาน/การสื่อสารระหว่างหน่วยงานผ่านระบบออนไลน์ ภารกิจ

มีส่วนเชื่อมโยงหลายหน่วยงานทำให้ภารกิจล่าช้า และไม่มีเครือข่ายการประสานงานกับศาลแรงงานและสำนักงานประกันสังคม และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น คือ ควรเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างข้าราชการยุคใหม่ที่มีทักษะและความพร้อมต่อการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่, การส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองให้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่, การสนับสนุนอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานแบบ work from home เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง, การสนับสนุนโปรแกรมการทำงาน เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้ตรวจสอบข้อมูลได้โดยตรงและรวดเร็ว เช่น ตรวจสอบที่ตั้ง/ที่อยู่ของนายจ้างจากทะเบียนการค้าหรือฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น และผู้บริหารมอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ตามวุฒิการศึกษา และตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร

11. ผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In -depth Interview) จากผู้บริหารของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และผู้รับบริการ จำนวน 22 คน ปรากฏผลดังนี้

11.1 จุดแข็งหรือข้อดีจากภายในหน่วยงาน พบว่า กรมมีการแบ่งส่วนราชการ และภารกิจการทำงานครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีการกำกับดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยผู้บริหารของกรมที่คอยให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร การทำงานมักจะยึดกฎหมาย และระเบียบการทำงานอย่างเคร่งครัด มีจัดทำแนวการปฏิบัติงาน คู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา และมีระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยกรมได้มอบหมายผู้ตรวจราชการกรมติดตามผลการปฏิบัติงาน กำกับดูแล ติดตามการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง เป็นประจำ มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงรับทราบปัญหา อุปสรรคและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข พร้อมเป็นพี่เลี้ยงในการทำงาน ระบบพี่สอนน้อง แนะนำถ่ายทอดเทคนิควิธีการทำงาน โดยให้รุ่นน้องเรียนรู้และปฏิบัติงานได้จริงทำให้เด็กบรรจุใหม่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีหน่วยงานส่วนกลางที่มีความพร้อมในการสนับสนุนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามภารกิจ ซึ่งผู้บริหารกรมจะเป็นผู้มอบนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นตัวชี้วัดในการกำกับดูแลและวัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเน้นการทำงานเป็นทีม และความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ ด้านการพัฒนาบุคลากรมีการกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรายบุคคลที่มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการในการพัฒนาตนเอง มีการส่งเสริมองค์ความรู้

โดยหน่วยงานส่วนกลางหลากหลายรูปแบบ เช่น คลิปีวิดีโอ มีการอบรมเสริมสร้างองค์ความรู้อยู่เสมอ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานให้บุคลากร และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมส่งเสริมให้บุคลากรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมองว่า การให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความตรงไปตรงมา ชัดเจนเป็นหลัก เป็นธรรม และเป็นกลาง ไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรี เป็นกันเอง ให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองแรงงานเป็นอย่างดี รับฟังทุกปัญหา สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายมีเอกสารประกอบการอธิบาย ก่อนให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการชัดเจน และมีบริการไม่พักเที่ยง และมีการให้คำปรึกษาเบื้องต้นเบื้องต้นผ่านการโทรศัพท์สอบถาม ประหยัดเวลา และค่าเดินทางดี

11.2 จุดอ่อนที่ต้องแก้ไขปรับปรุง พบว่า การดำเนินงานของกรมยังไม่ตอบสนองความต้องการของบางกลุ่มเป้าหมาย เช่น ลูกจ้าง พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้รับงานไปทำที่บ้าน ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ด้านการสนับสนุนการทำงาน พบว่า ยังขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีในบางพื้นที่ ขาดงบประมาณในการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และการจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ ด้านบุคลากร บุคลากรไม่เพียงพอต่อภารกิจของงาน ภารกิจงานมีความหลากหลายมากเกินไป ทำให้ทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่บรรจุใหม่ ต้องพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ จึงยังไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงขาดทักษะและองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน บุคลากรที่มีอยู่ต้องเร่งเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ด้านกระบวนการการทำงานต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบังคับใช้กฎหมาย พบว่า ประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายยังไม่เพียงพอ ขาดความจริงใจในการบังคับใช้กฎหมายให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของกรม ยังไม่ทั่วถึง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่ทราบสิทธิประโยชน์ด้านการคุ้มครองแรงงาน ด้านนโยบายพบว่า นโยบายกรมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้บริหารทำให้งานบางอย่างไม่มีความต่อเนื่องกัน ขาดการวางแผนงานระยะยาวที่เป็นรูปธรรม ในมุมมองของผู้รับบริการ มองว่า ที่ตั้งของหน่วยงานแคบ การเดินทางสะดวก บางพื้นที่ไม่มีที่จอดรถ ห้องน้ำมีจำนวนน้อย และเจ้าหน้าที่นั่งติดกันเกินไป ทำให้ผู้รับบริการไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลทั้งหมด ในส่วนของการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์บางพื้นที่ใช้เวลานาน ขอเอกสารค่อนข้างเยอะ และต้องเข้ามาดำเนินการหลายครั้ง การให้บริการ ยังไม่มีช่องทางออนไลน์ในการรับคำร้องเรียน ระบบการรับคำร้องทุกข์ในการให้ความช่วยเหลือลูกจ้างไม่ทันสมัย ต้องเดินทางมารับบริการที่หน่วยงาน และไม่คอยตอบคำถามในเฟสบุ๊ค ไลน์ และ

เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยรับโทรศัพท์ ติดต่อยาก ด้านกฎหมาย พบว่า กฎหมายส่วนใหญ่ไม่คุ้มครองนายจ้าง จะเน้นหนักไปที่ลูกจ้าง และผู้รับบริการไม่ค่อยเข้าใจกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และไม่ได้รับความเป็นธรรมเท่าที่ควร

11.3 โอกาสที่สนับสนุนให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น พบว่า นโยบายรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงแรงงานที่มีการกำหนดประเด็นเกี่ยวข้องกับการกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจะเป็นโอกาสและปัจจัยสนับสนุนต่อการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของกรม เพื่อขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น เช่น นโยบาย การป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ ด้านแรงงาน เพื่อมุ่งสู่ Tier 1 การวางแผนนโยบายกรมระยะยาว วางแผนงานและเป้าหมายระยะยาว เพื่อความต่อเนื่องของการพัฒนากรม ด้านกระบวนการการทำงาน พบว่า ควรมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในสังกัดกระทรวงและหน่วยภาครัฐอื่น ๆ เช่น การบูรณาการตรวจคุ้มครองแรงงานในเรื่องประมงในพื้นที่ 22 จังหวัดชายทะเล มีการจัดตั้งเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเพื่อให้ประชาชนรับรู้การทำงานมากขึ้น ด้านบุคลากร พบว่า การเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอในการปฏิบัติงานตามภารกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ การส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเอง และพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาวผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เหมาะสม เป็นการเตรียมความพร้อมบุคลากรกรมให้ปฏิบัติงาน อย่างเป็นมืออาชีพ และการสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี สนับสนุนงบประมาณการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านกฎหมาย พบว่า การพัฒนาข้อกฎหมายให้เป็นปัจจุบัน ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการประชาชน ด้านเทคโนโลยี พบว่า การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อความทันสมัยของระบบงาน การให้บริการแบบออนไลน์ ตลอดจนการสร้างแอปพลิเคชันที่มีผู้ดูแลตลอดเวลา สามารถสอบถามข้อสงสัยผ่านระบบออนไลน์ ส่งเอกสารผ่านระบบออนไลน์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว การจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ด้านการสื่อสาร พบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างนายจ้างได้รับความรู้ ความเข้าใจ ว่าหน่วยงานมีหน้าที่และภารกิจอะไรบ้าง เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้แรงงานได้รับสิทธิตามกฎหมายของตัวเอง รวมทั้งกรมมีการเข้าไปส่งเสริม อบรม สิทธิของนายจ้างให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย และการสร้างเครือข่ายด้านแรงงานในสถานประกอบการทุกประเภทเพื่อให้ลูกจ้างได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เป็นโอกาสในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

11.4 ข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ลูกจ้างมีทัศนคติต่อหน่วยงานไม่ดี ไม่กล้าเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงกับหน่วยงานเนื่องจากกลัวข้อมูลจะรั่วไหลถึงฝ่ายนายจ้าง ทำให้ถูกเลิกจ้าง ด้านกฎหมายพบว่า ระเบียบและข้อกำหนดของกรมบางฉบับไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ และยังไม่ครอบคลุมผู้ใช้แรงงานในบางกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ลูกจ้างในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น และพบว่า สถานประกอบการขนาดเล็กไม่ทราบกฎหมายการคุ้มครองแรงงาน ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และหน่วยงานขาดงบประมาณในการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และพบว่า บุคลากรบางแห่งที่ไม่ชำนาญด้านข้อกำหนด ขาดองค์ความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลาย และในบางหน่วยงานบุคลากรไม่ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ๆ ยึดติดวิธีการทำงานแบบเดิมๆ ด้านการทำงานพบว่า ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หน่วยงานยังไม่มีระบบการรับคำร้องออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานถูกตัดงบประมาณในการดำเนินการ แต่เป้าหมายของการดำเนินงานเท่าเดิม และพบว่า บุคลากรกรมในบ้างหน่วยงานมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และผู้รับบริการไม่ทราบภารกิจของหน่วยงาน จึงไม่ได้รับการช่วยเหลือตามสิทธิตามกฎหมาย และพบว่า การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองแรงงานไม่เข้มงวดเท่าที่ควร เช่น ในร้านค้า กิจการขนาดเล็ก เป็นต้น ด้านนโยบาย พบว่า ภาครัฐไม่มีนโยบายในการช่วยเหลือ กรณีนายจ้างต้องเจอสถานะทางเศรษฐกิจไม่สามารถให้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายแก่ลูกจ้างได้ และรัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับการค้ามนุษย์ การประมงผิดกฎหมาย การใช้แรงงานเด็ก แรงงานบังคับมากขึ้น ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมองว่า ข้อจำกัดของหน่วยงานคือบุคลากรมีจำนวนน้อย และไม่มีระบบการรับคำร้องแบบออนไลน์ ทำให้ผู้รับบริการไม่สะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นายจ้าง ลูกจ้างไม่สะดวกในการเดินทางไปรับบริการที่หน่วยงาน และหน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีการรับรู้การทำงาน แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการให้บริการ และไม่มีเครือข่ายด้านการคุ้มครองแรงงานในโรงงานที่คอยสอดส่องดูแล และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และพบว่า ระยะเวลาในการให้บริการยังมีข้อจำกัด อยากให้มีการให้บริการในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เนื่องจากวันทำงานปกติ ลูกจ้างไม่อยากกลางวัน

11.5 แนวทางที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น พบว่า บุคลากรทุกระดับต้องมีการปรับเปลี่ยนความคิด ทัศนคติในการทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ และพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเหตุการณ์ โดยมีการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาวผ่านการจัดทำ

แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เหมาะสม รวมถึงการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน และสนับสนุนงบประมาณ วิทยากร และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงการกระตุ้นให้มีการแข่งขันกันให้บริการ เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และการเพิ่มอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับปริมาณงานและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณธรรม มีความเชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ด้านการกระบวนการการทำงาน พบว่า การบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยภาครัฐอื่น ๆ เช่น การบูรณาการตรวจคุ้มครองแรงงานในเรือประมงในพื้นที่ 22 จังหวัดชายทะเล การจัดตั้งเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายเพื่อให้ประชาชนรับรู้การทำงานมากขึ้น และการพัฒนาการนวัตกรรมเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านกฎหมาย พบว่า การปรับข้อกฎหมายให้เป็นปัจจุบัน คลอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย เช่น ลูกจ้างส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างที่รับบ้านไปทำที่บ้าน ลูกจ้างภาคการเกษตร ให้ได้รับสิทธิตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรสามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างเคร่งครัด ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ ด้านงบประมาณ พบว่า การสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเป็น โอกาสในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย พบว่า ควรวางยุทธศาสตร์และนโยบายกรมระยะยาว เพื่อเป็นการพัฒนากรมให้มีความต่อเนื่อง ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมองว่าการพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบออนไลน์ โดยเฉพาะการรับคำร้องออนไลน์จะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่ผู้รับบริการ เพิ่มความสะดวก ลดการเดินทาง และค่าใช้จ่าย ลดความแออัดของพื้นที่ได้เป็นอย่างดี โดยกรมอาจสร้างแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้ทุกที่ และผู้รับบริการมองว่า การสื่อสาร สร้างการรับรู้ ความเข้าใจ ในการจ้างงาน การเลิกจ้าง การให้สิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน รวมถึงประชาสัมพันธ์ภารกิจหน้าที่ของกรมในกับร้านค้า สถานประกอบการขนาดเล็กให้รับทราบถึง ข้อกฎหมาย สิทธิที่ลูกจ้างพึงได้รับตามกฎหมาย และพบว่า ผู้รับบริการอยากให้มี การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้ง รายบุคคล ทุกๆ 3 เดือน

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ จากการพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามตาราง 4.10 พบว่า ในภาพรวมทุกมิติอยู่ในระดับมาก โดยมิติที่มีค่าสูงสุด คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ รองลงมา คือ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพ การให้บริการ มีค่าเท่ากับ มิติที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภากร เอี่ยมไผ่ (2556, น.86) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 จากการศึกษาพบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำ และทัณฑสถานเขต 6 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามมิติต่างๆ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มิติแรกคือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และลำดับสุดท้ายคือ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

หากพิจารณารายมิติ และแยกรายประเด็น สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับ ดูแลให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงาน ,การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงาน ไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรม และตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้มีการกระจายภารกิจและกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 76 จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติภารกิจและมีอำนาจตัดสินใจโดยการปฏิบัติงานดังกล่าวยึดหลักการกระจายอำนาจ และมีการปฏิบัติงานโดยยึดข้อกฎหมายและระเบียบของกรมเป็นหลัก ,ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จ

ในการคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายด้านแรงงาน มีช่องทางการเปิดเผยข้อมูล ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของหน่วยงานได้ตลอดเวลา โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน เอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ การส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน, มีความสำเร็จของการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจสวัสดิการแรงงาน, มีความสำเร็จในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันที่กำลังเผชิญกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด - 19 ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตในหลาย ๆ มิติ มีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และกลายเป็นความยุคปกติวิถีใหม่ และยังส่งผลต่อภาคธุรกิจ ทำให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานต้องเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล ข้อเสนอเกี่ยวกับปัญหาด้านแรงงาน และการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของกรม ดังนี้ การให้คำปรึกษากฎหมายแรงงานผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1506 กด 33 หรือ 1546 การยื่นคำร้องมาตรา 123 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และการแจ้งหยุดกิจการชั่วคราว ตามมาตรา 75 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผ่านทางระบบออนไลน์(เว็บไซต์ www.labour.go.th) การให้คำปรึกษาด้านแรงงานผ่านทางเว็บไซต์ www.labour.go.th ทาง facebook กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และกลุ่มไลน์ DLPW Connect (LINE ID : @629wtwxi) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้กฎหมายแรงงานทางช่อง Youtube กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำให้กรมต้องนำเอาการเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษา ภัทรชนก คุณธร (2561) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทุกระดับมีการพัฒนา ในเรื่องเกี่ยวกับการประยุกต์เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่หน่วยงานมีอยู่ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและสนับสนุนความต้องการของผู้รับบริการได้ , ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงานใหม่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี

การดำเนินการพัฒนาศักยภาพของพนักงานประนอมข้อพิพาทแรงงานให้มีสมรรถนะสูง เพื่อปฏิบัติการเชิงรุกในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์และ ยุติ ปัญหาได้ในพื้นที่ พัฒนา ความเข้มแข็งขององค์กรแรงงาน ให้มีบทบาทหน้าที่และดำเนิน กิจกรรมภายใต้กรอบของระเบียบข้อบังคับและกฎหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้ใช้แรงงาน และ เสริมสร้างแรงงานสมานฉันท์ได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงเทคนิควิชาการ /องค์ความรู้ ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ , ประเด็นกรม สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ ด้านแรงงานของกระทรวง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการวางแผนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและบูรณาการกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง โดย การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างนวัตกรรมเพื่อให้บริการแก่ประชาชน และผู้ปฏิบัติงาน มีการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารการ ดำเนินงานที่สำคัญ คือ การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก และพัฒนาระบบสารสนเทศที่ รองรับการใช้ข้อมูลเหล่านั้น และนำมาสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรม รวมถึงการ พัฒนาเครื่องมือหรือโปรแกรมประมวลผลข้อมูลจากระบบสารสนเทศที่มีความยืดหยุ่น หรือรองรับ ความต้องการของผู้ใช้งาน การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) การพัฒนาเว็บไซต์ ของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นช่องทางให้บริการแก่ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้าง และประชาชนใน ทุกภารกิจ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ. 256 - 2564) เพื่อใช้ เป็นกรอบกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนเป็น รูปธรรม

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

ประเด็นผู้รับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้เพิ่มช่องทาง ในการบริการประชาชน โดยนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางด้าน แรงงานผ่านทางเว็บไซต์ให้แก่ประชาชน รวมถึงระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งทำให้ ประชาชนมีช่องทางเข้าถึงข้อมูลและบริการของหน่วยงานมากขึ้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย ประเด็นกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานประสบความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้กำหนดเป้าหมายของผลการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทุกปีงบประมาณ โดยกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด , ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณตามเป้าหมายอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้กำหนดการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามแผนงาน จึงได้จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยกำหนดร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของกรมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และกำหนดตัวชี้วัด เพื่อใช้วัดความสำเร็จของผลผลิตพร้อมทั้งมีการกระจายอำนาจในการบริหารงบประมาณไปยังกอง/สำนักอย่างทั่วถึง และมีการติดตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายเงินอย่างต่อเนื่องโดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญการปรับปรุงข้อมูลงบประมาณและการเงินให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้กำหนดแผนการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทุกปีงบประมาณ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด , ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ.2561-2564) ให้สอดคล้องยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2560 - 2564) แผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงแรงงานในการกำหนดแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลจัดทำแผนอัตรากำลังในช่วง 5 ปี ข้างหน้า พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พัฒนาระบบการธำรงรักษาบุคลากรกรม พัฒนาระบบการบริหารค่าตอบแทน พัฒนาระบบการจัดสวัสดิการและเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรกรม และจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพของกรมเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mei Retno Adiwaty (2009) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสุราบายา พบว่า การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรต้องตระหนักถึงความต้องการที่จะมุ่งมั่นที่จะทำการปรับปรุงสำหรับความก้าวหน้าของพนักงานที่มีคุณภาพ, ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม

ผ่าน Microsoft Team, Zoom และ Google Classroom เป็นต้นทำให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ทุกที่ และทุกเวลา การให้คำปรึกษาด้านแรงงานผ่านทางเว็บไซต์ www.labour.go.th ทาง facebook กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานหรือกลุ่มไลน์ DLPW Connect (LINE ID : @629wtwxi) ติดตามข้อมูลข่าวสารหรือความรู้กฎหมายแรงงานทางช่อง Youtube กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นต้น ,ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรและศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ จึงได้กำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ.2561-2564) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด,ประเด็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เนื่องจากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ส่งเสริมให้บุคลากรยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร “CULTURE Z ” 8 ประการ คือ C= Community หมายถึง มีความรักความผูกพันมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ในองค์กร U=Unity หมายถึง มีความเป็นเอกภาพ ทำงานเป็นทีม L= Legitimacy หมายถึง ยึดหลักกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรม T=Digital Technology หมายถึง ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ดิจิทัล U= Users Centric หมายถึง ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง R= Review หมายถึง การทบทวน กฎ ระเบียบ คู่มือ และภารกิจเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ E= Evolution หมายถึง ปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีกว่าเดิม Z= Zero Corruption หมายถึง มีความโปร่งใสไร้ทุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

2. ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกอง /สำนักในส่วนกลาง สังกัดกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จากการพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามตาราง 4.15 พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานนั้น ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติการของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานโดยยึดแผนการปฏิบัติงานเป็นหลักสำคัญ โดยคณะผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้กำหนดแผนงาน โครงการระดับผลผลิต และรายการค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ เป็นตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของกรมให้หน่วยงานในสังกัดได้ยึดเป็นแนวทางเดียวกันแต่เนื่องจากสถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรมฯจึงต้องปรับเปลี่ยนและกำหนดแนวทางการดำเนินการใหม่เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2563 ซึ่งส่งผลให้มีการปรับลด เป้าหมาย ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการดำเนินงาน เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน รวมทั้งมีการปรับลดงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และงบประมาณ

รายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำไปดำเนินการในการบรรเทาผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผลการปฏิบัติงานบางตัวชี้วัด โครงการ/ กิจกรรม ต่ำกว่าเป้าหมายกำหนด แต่ในภาพรวมผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานยังอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 (ในช่วงครึ่งปีแรก 1 ตุลาคม 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงนั้นเกิดจากประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 การสนับสนุนของผู้บริหาร

ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามแผนปฏิบัติราชการ รวมถึงการปฏิบัติงานของข้าราชการนั้นต้องเป็นไปตามแผน และเป้าหมายที่กำหนด โดยมีผู้บริหารคอยติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ และการให้รางวัลตอบแทนผลงานผ่านการประเมินปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, น. 151-152) ที่กล่าวถึง การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ตอนหนึ่งไว้ว่า ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับจิตวาระระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay)

2.2 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2559-2563 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology: ICT) ของกรมให้มีกรอบแนวทางการดำเนินงาน การบริหารจัดการด้าน ICT และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานตามแผนแม่บท ICT ของกระทรวงแรงงาน และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559- 2561) เพื่อให้การดำเนินงานด้าน ICT ของกรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี และมีการปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับแนวคิดของโจนาธาน บอสตันและคณะ (อ้างในทศพร ศิริสัมพันธ์, 2552, น. 450-451) ที่ว่าการบริหารภาครัฐแนวใหม่เลียนแบบวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และการให้ความสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และแนวคิดของโอเวน ฮิวซ์ (Owen Hughes) กล่าวว่า การบริหารจัดการภาครัฐจะมีแนวโน้มไปสู่การเป็นรัฐบาลยุคดิจิทัลหรือที่เรียกว่า ยุค DEG (digital era governance)

โดยมีการบูรณาการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าร่วมกันเป็นระบบใหญ่หนึ่งเดียว (holistic government) โดยมีการนำเว็บไซต์มาใช้ในการเก็บข้อมูลสารสนเทศและนำมาใช้ในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ

2.3 การพัฒนาประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ขับเคลื่อนกฎหมายและปรับปรุงกฎหมายให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงขับเคลื่อนกฎหมายที่ออกโดยหน่วยงานอื่น โดยกรมออกกฎกระทรวงและแนวปฏิบัติเพื่อรองรับการดำเนินงานของบุคลากรกรม ที่สำคัญ ได้แก่ กฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานประมงทะเล พ.ศ. 2557 และกฎกระทรวงคุ้มครองแรงงานในงานประมงทะเล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานในงานประมงทะเล พ.ศ. 2562 และ แนวปฏิบัติตามพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2562 โดยมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายและภารกิจทุกด้านของกรม เพื่อให้บุคลากรกรม มีอำนาจในการบริหารงานที่ชัดเจนและอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องสอดคล้องกับทฤษฎีระบบราชการดั้งเดิม (Classic Bureaucracy Theory) ที่มุ่งเน้นการมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติ (Rule Regulation and Procedures) ระบบราชการเป็นแบบแผนที่ส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มาตรฐานในการทำงาน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และทำให้มีการประสานงานของงานต่างๆ ได้ดีขึ้น สมาชิกขององค์กรก็สามารถดำเนินงานได้ด้วยดี และมีความมั่นคงหากมีการเปลี่ยนแปลงตัวสมาชิกขององค์กร

2.4 การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจของกรมให้บรรลุผลสำเร็จ จึงมุ่งเน้นในการส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติภารกิจ อย่างมืออาชีพ ควบคู่กับการส่งเสริมการสร้างวินัยและมาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กร โดยกำหนดเป็นนโยบายการบริหารทรัพยากร และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ. 2561 – 2564) เพื่อกำหนดกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาบุคลากรของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) ให้ข้าราชการกรมเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

3. จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยทำการศึกษา ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) จากการศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามตาราง 4.16 ผลปรากฏว่า ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งสามารถอธิบายผลแยกย่อยประเด็นได้ดังนี้

3.1.1 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management-RBM) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management-RBM) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดแผนงานและผลผลิตของงาน โดยนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และให้ความสำคัญในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ถึงแม้ว่าในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 จะเป็นอุปสรรคในการทำงาน แต่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานก็ยังมีปรับเปลี่ยนแผนงานปรับเปลี่ยนวิธีการ ปรับเปลี่ยนกิจกรรม เพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าประสงค์

3.1.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปรากฏว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (พ.ศ. 2561 – 2564) โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพิ่มให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง เตรียมความพร้อมให้บุคลากรกรมเป็น “คนเก่ง คนดี” พร้อม

ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่องค์กรกำหนด ซึ่งบุคลากรได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอยู่แล้ว

3.1.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปรากฏว่า ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ไม่มีอิทธิพลต่อกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการอยู่แล้ว โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ที่ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

3.1.4 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปรากฏว่า ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ไม่มีอิทธิพลต่อกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการเปิดกว้างให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกรมได้ อย่างสะดวกรวดเร็วผ่านช่องทาง facebook กลุ่มไลน์ และช่อง Youtube กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

3.2 ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) จากการพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามตาราง 4.17 ผลปรากฏว่า พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งสามารถอธิบายผลแยกย่อยประเด็นได้ดังนี้

3.2.1 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลปรากฏว่า พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นตัวเดียวที่เข้าสู่สมการถดถอย ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration)

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary and fringe Benefit) โดยอธิบายความผันแปรของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้ร้อยละ 2.80 กล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สอดคล้องกับผลการศึกษานลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 164.651$, $df = 1$, $Sig. = .000$) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนัญกรณ์ ราศรี (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรีย์พร น้อยมณี (2558 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน และสอดคล้องกับ นายประภากร เอี่ยมไผ่ (2556:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและ ทัณฑสถานเขต 6 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจได้แก่ สร้างมาตรฐานความก้าวหน้าในสาขางานอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเพิ่มสวัสดิการต่างๆให้เหมาะสมมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิภารัตน รอดโรคา (2555:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิภาพร เขียนเทียน (2555:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จึงสรุปได้ว่าการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เป็นเพราะการสร้างขวัญและกำลังใจหรือแรงจูงใจ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูลจากหน่วยงาน เป็นสิ่งที่ข้าราชการทุกระดับต้องการเพื่อช่วยกระตุ้นให้ข้าราชการทุกระดับมีความหวัง และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

3.2.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ไม่มีอิทธิพลกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองมีการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนอยู่แล้ว โดยมีการวางแผนการฝึกอบรม การเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน Learning Center ทางเว็บไซต์กรม (www.labour.go.th) เพิ่มการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการสอนงาน (Coaching) จากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง และการเป็นที่เลี้ยง (Mentoring)

3.2.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน น่าจะเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานส่งเสริมให้บุคลากรกรม ยึดมั่นในค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ค่านิยม “FAIR” 4 ประการ คือ F =Fair Play หมายถึง เป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ A =All Objective หมายถึง มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน I = Integrity หมายถึง กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง R =Righteousness หมายถึง ซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และวัฒนธรรมองค์กร “CULTURE Z ” 8 ประการ คือ C=Community หมายถึง มีความรักความผูกพัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในองค์กร U= Unity หมายถึง มีความเป็นเอกภาพ ทำงานเป็นทีม L=Legitimacy หมายถึง ยึดหลักกฎหมาย และสร้างความเป็นธรรม T=Digital Technology หมายถึง ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล U=Users Centric หมายถึง ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง R= Review หมายถึง การทบทวนกฎ ระเบียบ คู่มือ และภารกิจเพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ E=Evolution หมายถึง ปฏิรูปกระบวนการทำงานเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดี

กว่าเดิม Z= Zero Corruption หมายถึง มีความโปร่งใส ไร้ทุจริต ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งบุคลากรได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอยู่แล้ว และเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) กับ“FAIR” 4 พบว่า มีองค์ประกอบคล้ายกัน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยทำการศึกษา ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management - RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) จากการพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามตาราง 4.18 ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และปัจจัยด้านบุคคลภาพรวมและรายด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อาจเกิดจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในปัจจุบันภาครัฐได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และแนวคิดด้านปัจจัยด้านบุคคลมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานแล้ว อีกทั้งสำนักงาน กพร. ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ อีกทั้งนโยบายของรัฐได้ตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่ โมเดลประเทศไทย 4.0 ทำให้หน่วยงานต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงโดยมีแนวคิดบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดปัจจัยด้านบุคคลมาเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

4. จากการศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน โดยพิจารณาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตารางที่ 4.22 และตาราง 4.24 และจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการผลปรากฏว่า แนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน คือ 1) ด้านเทคโนโลยี กล่าวคือ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีในการทำงาน โดยสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนอุปกรณ์การทำงานออนไลน์ การออกแบบโปรแกรม/สร้างเครื่องมือในการทำงาน การพัฒนานวัตกรรม เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมลงทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ การรับ-ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างจังหวัด กรม และกระทรวงแทนการส่งในรูปแบบกระดาษทั้งหมด รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองให้เท่าทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ และ จัดให้มีข้อมูล Big Data หน่วยงานภายในกระทรวง และจัดมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และ 2) ด้านกฎหมาย กล่าวคือ การปรับปรุงกฎหมายให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งมีการสื่อสาร

มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อการบังคับใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ 3) ด้านบุคลากร มองว่า ผู้บริหารมอบหมายงานให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ตามวุฒิการศึกษาและตามตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร เพื่อความเชี่ยวชาญ และความถนัดของแต่ละบุคคล และบุคลากรทุกระดับต้องมีการปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะในการทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ และพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเหตุการณ์ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองในระยะยาวผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่เหมาะสม รวมถึงการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน การกระตุ้นให้มีการแข่งขันกันให้บริการเพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และการเพิ่มอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับปริมาณงานและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีคุณธรรม มีความเชี่ยวชาญ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ 4) การกระบวนการการทำงาน พบว่า การบูรณาการการทำงานร่วมกันภายในสังกัดกระทรวงแรงงานและหน่วยภาครัฐอื่น ๆ การจัดตั้งเครือข่ายการทำงาน 5) ด้านนโยบาย พบว่า การวางยุทธศาสตร์และนโยบายกรมระยะยาวเป็นการพัฒนากรมให้มีความต่อเนื่อง 6) ด้านการให้บริการ พบว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบออนไลน์ โดยเฉพาะการรับคำร้องออนไลน์จะเป็นประโยชน์อย่างมากแก่ผู้รับบริการ และควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้ง รายบุคคล ทุกๆ 3 เดือน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน อยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งมิติที่มีค่าสูงสุด คือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ รองลงมาคือ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเท่ากับ มิติที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานที่ 2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ของแต่ละกอง/สำนัก แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานของแต่ละกอง/สำนักไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สรุปผลได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ไม่มีอิทธิพลกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) นโยบายและ การบริหาร (Policy and administration) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล (Salary and fringe Benefit) เป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และปัจจัยด้านบุคคล อย่างน้อย 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management -RBM) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e- Government) ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยม ในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่และปัจจัยด้านบุคคล ภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ปัจจัยด้าน แรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและ คຸ້ມກອງແຮງງານ ปฏิเสธสมมติฐาน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคຸ້ມກອງແຮງງານ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและ คຸ້ມກອງແຮງງານในภาพรวม อยู่ในระดับมาก จึงสามารถนำมาเสนอแนะ ได้ดังนี้

1.1.1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ผลปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ มาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “กรมสวัสดิการและคຸ້ມກອງແຮງງານมีความสำเร็จในการ ส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน” ดังนั้น กรมจึงควรมีการกำหนดนโยบาย/ แผนงาน/แนวทางการในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงานให้มีความชัดเจน เพื่อประโยชน์แก่ผู้ใช้แรงงาน

1.1.2 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ผลปรากฏว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “กรมสวัสดิการและคຸ້ມກອງແຮງງານมีความสำเร็จของการเบิก จ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย ” ดังนั้น กรมจึงควรมีการวางแผนการบริหารงบประมาณ การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ และตรงตามแผนงบประมาณประจำปี เพื่อการบริหารการเบิกจ่าย งบประมาณที่เป็นไปตามระยะเวลา และเป้าหมายที่กำหนด

1.1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการในภาพรวมมีความ พึงพอใจในการให้บริการของกรม อยู่ในระดับมาก และจากข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ ผู้รับบริการ ให้ความเห็นเห็นว่า ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการรายบุคคล เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้น

1.1.4 ด้านการพัฒนาองค์การ ผลปรากฏว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์” ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่มองว่า ควรมีการพัฒนาสารสนเทศ ฐานข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ดังนั้น กรมควรมีการพัฒนาด้านสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์

1.2 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จึงสามารถนำมาเสนอแนะ ได้ดังนี้

1.2.1 ด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วใช้ต้นทุนต่ำ ” ดังนั้น กรมจึงควรปลูกฝังและปรับกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานโดยเน้นการให้บริการที่มีความคุ้มค่า และมีความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2.2 ด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ” สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ดังนั้น กรมจึงควรมีแผนการพัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยี และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

1.2.3 ด้านสมรรถนะ ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการมองภาพรวมขององค์กร สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการในด้านบทบาทหน้าที่ของกรม” ดังนั้น กรมควรสื่อสารบทบาทหน้าที่ในภาพรวมของกรม สร้างการรับรู้ ความเข้าใจทัศนคติที่ดี ให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

1.2.4 ด้านระบบราชการ 4.0 ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “ การทำงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล” สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่มองว่า การให้บริการต้องปรับให้เป็นรูปแบบการให้บริการแบบออนไลน์ ดังนั้น กรมจึงควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยสร้างนำเทคโนโลยี สร้างนวัตกรรมสมัยใหม่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2.5 ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด” ดังนั้นกรมจึงควรจัดรูปแบบบริการที่สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ผู้ดูแลระบบตอบกลับข้อมูลอัตโนมัติ เพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ

1.2.6 ด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด” ดังนั้นกรมจึงควรจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อเป้าหมายที่กำหนดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2.7 ด้านแรงจูงใจ ผลปรากฏว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ “เงินเดือนที่ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ” ดังนั้น กรมควรมีการพิจารณาปรับเงินเดือนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน หรือมีค่าตอบแทนอย่างอื่น เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

1.3 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้นกรมควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นแรงผลักดันให้การทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทั้ง 2 พื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน

2.2 ควรศึกษาข้อมูลเชิงลึกปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในแต่ละหน่วยงาน และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการสร้างแรงผลักดันในการทำงานให้มีผลสัมฤทธิ์เพิ่มขึ้น

2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในแต่ละหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและออกแบบระบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ก.พ.ร. (2558).คู่มือเทคนิคและวิธีบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. สืบค้นจาก: <http://web.sut.ac.th/qa/pdf/Knowledge-general/21-Ethic.pdf>
- _____ . (2554).การประเมินผลภาคปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติของราชการ ของส่วนราชการประจำปี 2554 สืบค้นจาก:<https://www.dcy.go.th/webnew/uploadchild/adm>
- _____ . (2554).คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามรับรองการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ ประจำปี พ.ศ.2554 สืบค้นจาก: https://www.dcy.go.th/webnew/uploadchild/adm/download/file_th_20171502200946_1.pdf
- กรมสุขภาพจิต.(2563). “New Normal ชีวิตวิถีใหม่”. สืบค้นจาก: <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- กองการเจ้าหน้าที่.(2563). “แผนปฏิบัติราชการ[ออนไลน์]”. สืบค้นจาก: <https://www.labour.go.th/index.php/about/about-m5>
- _____ . (2563) “กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559” สืบค้นจาก:<https://www.labour.go.th/index.php/about/about-m3>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563).New Normal’ คืออะไร? เมื่อโควิด-19 ผลักเรารู้ชีวิตปกติวิถีใหม่. สืบค้นจาก: <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/882508>
- กฤษณ์ รักษาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารนักบริหาร*. 32(3): 103-110.
- เกษนุช จันทร์บุญระศิริ.(2564 , 24 พฤศจิกายน). ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง [บทสัมภาษณ์].
- คะเนิง ทองเขียว. (2564 , 29 พฤศจิกายน). ตัวแทนลูกจ้างภาคเหนือ [บทสัมภาษณ์].
- คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2558). การบริหารงานมุ่งผลสัมฤทธิ์.สืบค้นจาก: <http://www.krukird.com/02302.pdf>
- จเร พูลช่วย.(2564 , 19 พฤศจิกายน). สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด [บทสัมภาษณ์].
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์ (1996).
- จรัญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล. (2564, 3 พฤษภาคม). ผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน [บทสัมภาษณ์].
- จตุรภัทร ประทุม. (2559). “แรงจูงใจ”.สืบค้นจาก: <https://bit.ly/3mdcqVs>.

จุฑาธิป วีระมโนกุล. (2557). “แรงจูงใจสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท พี.วาย.ฟู๊ดส์ จำกัด” สืบค้นจาก:

http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1848/1/jutathip_veer.pdf

ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชื่น โต๊ะทรัพย์. (2564 , 19 พฤศจิกายน). สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด [บทสัมภาษณ์].

เชาวฤทธิ์ บุญญานุกุลกิจ.(2564 , 23 พฤศจิกายน). นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ [บทสัมภาษณ์].

ฐานข้อมูลการเมืองการปกครองสถาบัน. (2558). “การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่” สืบค้นจาก:

<http://wiki.kpi.ac.th>

ดวงใจ มุสิกวงษ์ .(2564 , 23 พฤศจิกายน).นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ [บทสัมภาษณ์].

ทงศักดิ์ เหมือนเดย. (2563).รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย .สืบค้นจาก:ThaiJO<https://so02.tci-thaijo.org>

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2562). “ระบบราชการ 4.0 กับ การสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการ”.

ภาครัฐสืบค้นจาก: <https://www.dpe.go.th/manual-files-401291791810>

_____. (2552). ทิศทางและแนวโน้มของรัฐประศาสนศาสตร์ ใน เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์. (หน่วยที่ 15). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัย, นนทบุรี.

_____. (2543). การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management). รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัตนไทร.

ไทยรัฐออนไลน์. (2559). ไชรหัท “ประเทศไทย 4.0” สร้างเศรษฐกิจใหม่ ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง.สืบค้นจาก: <https://www.thairath.co.th/content/613903>

ชนัญกรณ์ ราสี. (2558). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม.(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ชนะเมษฐ์ รอบรู้. (2564 , 21 พฤศจิกายน).นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ [บทสัมภาษณ์].

ธนัญญา อิศราคาร. (2564 , 2 พฤศจิกายน). ตัวแทนนายจ้างภาคภาคอีสาน [บทสัมภาษณ์].

ธีรวัฒน์ กังวาน. (2564 , 24 พฤศจิกายน).ตัวแทนนายจ้างภาคกลาง [บทสัมภาษณ์].

- ธีรพงษ์ แจงชัย .(2564 , 29 พฤศจิกายน). ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน [บทสัมภาษณ์].
- นิภาพร เจียนเดือน. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศาสดายุทธศาสตร์ภาค 8.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 'ไม่ได้ตีพิมพ์'). มหาวิทยาลัยโขทัยธรรมมาชิราช, นนทบุรี.
- นิภาพรรณ รอดโรคา. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 'ไม่ได้ตีพิมพ์'). มหาวิทยาลัยโขทัย-ธรรมมาชิราช, นนทบุรี.
- นันทนา จงดี.(2560).แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพล ต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี สืบค้นจาก: <http://www.repository.rmutt.ac.th> > RMUTT158659PDF
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2559). “การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่” สืบค้น จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>
- ประภากร เข็มไผ่.(2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต 'ไม่ได้ตีพิมพ์'). มหาวิทยาลัยโขทัยธรรมมาชิราช, นนทบุรี.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินติ้ง.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2558). “การบริหารงานภาครัฐกับการสร้างธรรมาภิบาล”. สืบค้นจาก: https://kpi.ac.th/media/pdf/M9_127.pdf
- ปัญญา แจ่มนิยม. (2564 , 24 พฤศจิกายน).ตัวแทนนายจ้างภาคอีสาน [บทสัมภาษณ์].
- พูลศุภร์ แซ่ลิ่ม .(2564, 29 พฤศจิกายน). ตัวแทนลูกจ้างภาคอีสาน [บทสัมภาษณ์].
- ไพโรจน์ พรหมสาส์น. (2559). “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”. สืบค้นจาก: <http://www.stabundamrong.go.th/base/j1.8.pdf>
- _____. (2558). “การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance)”. สืบค้นจาก: <http://www.stabundamrong.go.th>
- พรศักดิ์ จินา. (2557). “การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM)”. สืบค้นจาก:<http://www.lertchaimaster.com/forum/index.php?topic=1036.0>

- พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- ภัทรชนก คุณธร. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เลิศชาย ปานสุข. (2558). “สมรรถนะ Competency”. สืบค้นจาก:
<http://www.lertchaimaster.com/forum/index.php?topic=69.0>
- วิไล ชัยสมภา. (2558). *ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ดีพิมพ์). มหาวิทยาลัยโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วิไล พรหมดาว. (2563). “แรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู”. สืบค้นจาก: <https://so06.tci-thaijo.org>
- วิจิต พุประทีปศิริ. (2564, 29 พฤศจิกายน). *ตัวแทนนายจ้างภาคเหนือ [บทสัมภาษณ์]*.
 วรรณรัตน์ ศรีสุกใส. (2564, 3 พฤษภาคม). *รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน [บทสัมภาษณ์]*
- ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ. (2559). *TCDC Outlook ฉบับกระแสนาคตเศรษฐกิจสร้างสรรค์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ชันด์การพิมพ์.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2558). “การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่” สืบค้นจาก:
<http://thachang-nyk.go.th/UserFiles/File/041158/E2-PRNM.pdf>
- สถาบันพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร. (2558). “ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ”. สืบค้นจาก: <https://bit.ly/39RCVtV>
- สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2551). *การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์*. สืบค้นจาก: <http://portal.nurse.cmu.ac.th>
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2541). “ระบบบริการงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์”. สืบค้นจาก
<https://www.ocsc.go.th/pm>
- สำนักงาน ก.พ. (2560). “หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”. สืบค้นจาก :
https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/7.1_hlaktthrrmaaphibaalkhngkaarbrihaarkicchkaarbaanemuengthiidii.pdf

สำนักงาน ก.พ. (2560). “ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0”. สืบค้นจาก:

(OCSC)<https://www.ocsc.go.th>

_____. (2560). “ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน”.

สืบค้นจาก: <https://opdc.go.th> > file > readerPDF

_____. (2553). “คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน”. สืบค้นจาก:

<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/25531130->

[khuumuuekaarkamhndsmrrthnaainraachkaarphleruuen-khuumuuesmrrthnahlak-isbn-9786165480734.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/25531130-khuumuuekaarkamhndsmrrthnaainraachkaarphleruuen-khuumuuesmrrthnahlak-isbn-9786165480734.pdf)

สำนักงาน ก.พ.ร. (2552). “การประเมินผลการปฏิบัติราชการ” สืบค้นจาก:

https://www.dnp.go.th/personnel/Tabian/DNP_work_evaluate_rule_meeting_may18_2552/w20_2552.pdf

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2562) การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นจาก:

<http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital01.pdf>

_____. (2560). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). สืบค้นจาก

: https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(E-Government). สืบค้นจาก https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ. (2560). ประเทศไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0 ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. สืบค้นจาก:

<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thailand-4-0-under-constitution-2560.pdf>

สุพจน์ แยกเฟื่อง.(2564 , 20 พฤศจิกายน).สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด [บทสัมภาษณ์].

สุโขใจ สุรวรรณ.(2564 , 29 พฤศจิกายน).ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง [บทสัมภาษณ์].

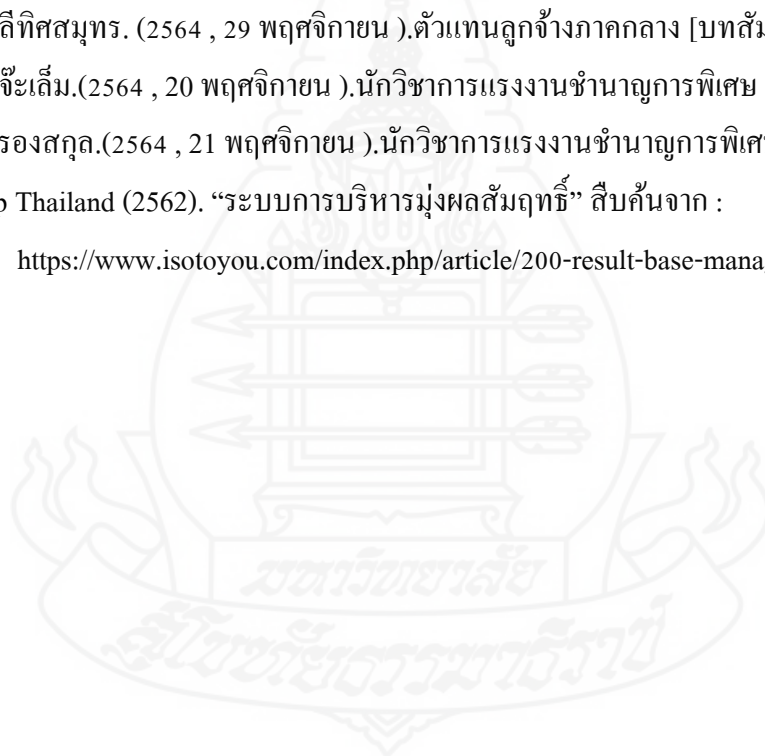
สุเมต แซ่หลี่.(2564 , 29 พฤศจิกายน).ตัวแทนลูกจ้างภาคใต้ [บทสัมภาษณ์].

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2558). สืบค้นจาก : https://reru.ac.th/articles/images/vijai_20_04_59_4.pdf

สมจิต กล้าเสื่อ.(2564 , 20 พฤศจิกายน).นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ [บทสัมภาษณ์].

สมทรัพย์ จิตตะรัมย์.(2564 , 23 พฤศจิกายน).ตัวแทนนายจ้างภาคใต้ [บทสัมภาษณ์].

- สมนึก ชีรปัญญา. (2562). Organization Development According to Good Governance in Thailand 4.0.สืบค้นจาก: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/human/article/view/172399>
- สสพท-TOSH. (2563). “ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)” [ออนไลน์]. สืบค้นจาก: <https://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>
- อธิการ แสนสุวรรณศรี และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของโครงการชลประทานสกจนคร.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (18)81,95-102.
- อธิพงษ์ ฤทธิชัย. (2558). “สมรรถนะ”. สืบค้นจาก: <https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213>
- อภิญา สุจิตานันท์.(2564, 3 พฤษภาคม). อภิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน [บทสัมภาษณ์].
- โสภาส พลธิศสมุท. (2564 , 29 พฤศจิกายน).ตัวแทนลูกจ้างภาคกลาง [บทสัมภาษณ์].
- อนุสรณ์ เจ๊ะเล็ม.(2564 , 20 พฤศจิกายน).นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ [บทสัมภาษณ์].
- อุมาพร ครองสกุล.(2564 , 21 พฤศจิกายน).นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ [บทสัมภาษณ์].
- BSI Group Thailand (2562). “ระบบการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์” สืบค้นจาก : <https://www.isotoyou.com/index.php/article/200-result-base-management.html>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

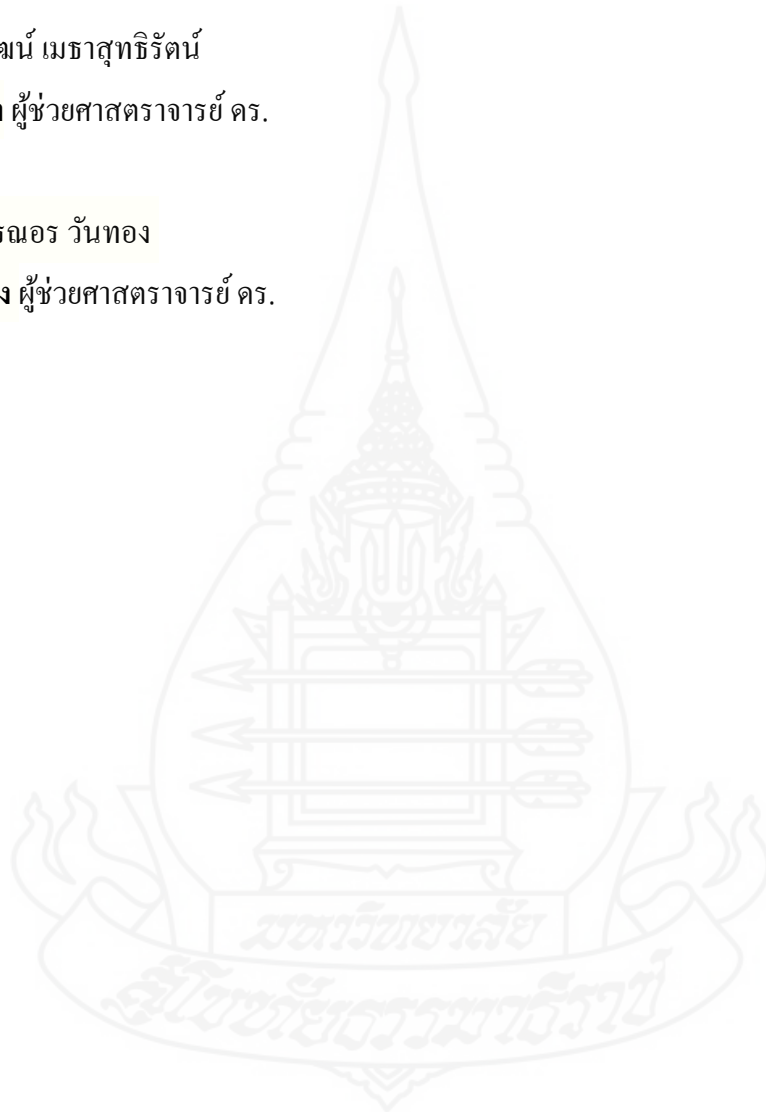
ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ดร.
2. ชื่อ จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
3. ชื่อ พรรณอร วันทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม



1. ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			(IOC)
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
กลุ่มปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่					
ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM)					
1.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน	3			1
2.	แผนงานและโครงการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ	2	1		0.66
3	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด	3			1
4	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในปัจจุบันมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน	3			1
5	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด	3			1
6	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3			1
7	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมและความทันสมัยของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	3			1

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
8	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว	3			1
9	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3			1
10	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ข้าราชการ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน	3			1
11	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการติดตามประเมินผลที่กำหนดตามตัวชี้วัด	3			1
12	กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ	2	1		0.66
13	ผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กรมกำหนด	3			1
14	ผลลัพธ์ของงานมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)					
15	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ	3			1
16	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน	3			1
17	ผลการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำเพื่อประโยชน์สุขต่อประชาชน	3			1
18	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน	3			1
19	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ	3			1
20	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ทรัพยากรงบประมาณบุคลากรระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด	3			1
21	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
22	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และต่อเป้าหมายที่กำหนด	3			1
23	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี	3			1
24	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้	3			1
25	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ	2	1		0.66
26	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้าราชการ ประชาชน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3			1
27	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน	3			1
28	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค	3			1
29	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างยุติธรรม และเสมอภาค	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
30	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียม	3			1
31	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการในการหาข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3			1
ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)					
32	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานในจุดเดียวแบบเสร็จจากหน้าเว็บไซต์	3			1
33	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด	3			1
34	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานได้ทุกที่ผ่านการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานจัดให้บริการ	3			1
27	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน	3			1
28	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
27	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน	3			1
ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0)					
38	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน	3			1
39	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	3			1
40	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเชื่อมโยงการทำงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	3			1
41	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดี	3			1
42	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานเชิงรุกมุ่งแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน	3			1
43	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลของราชการ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน	3			1

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
44	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี การให้บริการที่ประชาชนสามารถ เรียกใช้บริการของหน่วยงานได้ ตลอดเวลา ผ่านการติดต่อได้หลาย ช่องทาง ทั้งการมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดียหรือ แอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ	3			1
45	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี การทำงานที่มีการวางแผนเตรียมการ ไว้ล่วงหน้า	3			1
46	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำงานมี การวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ ความคิดริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้แบบสห สาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน	3			1
47	การทำงานของกรมสวัสดิการและ คุ้มครองแรงงานมีการปรับตัวเข้าสู่ สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ในยุค ดิจิทัล	3			1
48	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน มีความผูกพันต่อการปฏิบัติ ราชการ	3			1
49	การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการกรม สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำงานมี ความเหมาะสมกับบทบาทของตน	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
กลุ่มปัจจัยด้านบุคคล					
- ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation)					
50	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน มีความพึงพอใจและภูมิใจ ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานใน หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย	3			1
51	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น	3			1
52	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานได้รับการยกย่อง ชมเชย จาก ผู้บังคับบัญชา	3			1
53	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน	3			1
54	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา	3			1
55	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี การมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้อ ความสามารถ และความถนัด	3			1
56	ภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความท้าทายความสามารถและมี ความน่าสนใจของงาน	3			1
57	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ ได้รับมอบหมาย	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
58	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ	3			1
59	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน	3			1
60	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีนโยบายที่ชัดเจน	3			1
61	ผู้บังคับบัญชาของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความยุติธรรมในการทำงาน	3			1
62	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา	3			1
63	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน	3			1
64	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี	3			1
65	เงินเดือนที่ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3			1
- ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)					
66	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	3			1

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
67	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ	3			1
68	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ รับผิดชอบ	3			1
69	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	3			1
70	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการทำงานเป็นทีม	3			1
71	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความรู้ความสามารถในการคิด วิเคราะห์	3			1
72	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการมอง ภาพรวมขององค์กร	3			1
73	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี การส่งเสริมการเรียนรู้	3			1
74	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการสั่งการ ตามอำนาจหน้าที่	3			1
75	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการสืบเสาะ ข้อมูล	3			1
76	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความเข้าใจข้อแตกต่างทาง วัฒนธรรม	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
77	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการรับฟัง และเข้าใจสภาวะอารมณ์ของ ผู้รับบริการด้วย	3			1
78	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความเข้าใจองค์กรและระบบ ราชการ	3			1
79	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีระดับความสามารถในการทำงาน การสังเกตเห็นปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลง มือจัดการกับปัญหานั้นๆ	3			1
80	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความรู้ความสามารถในการ ตรวจสอบความถูกต้องตาม กระบวนการงาน	3			1
81	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความมั่นใจในศักยภาพของตน ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการ ปฏิบัติงาน	3			1
82	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการปรับตัว เข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่ หลากหลาย	3			1
83	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่น	3			1

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
84	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการ ปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์ แวดล้อมเปลี่ยนไป	3			1
85	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความสามารถในการสื่อสาร จูงใจเพื่อให้สนับสนุนความคิดของ คนได้	3			1
86	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ ผู้ได้บังคับบัญชาหรือทีมปฏิบัติได้ อย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร	3			1
87	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการปรับใช้สุนทรียภาพทาง ศิลปะเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	3			1
88	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน	3			1
89	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการกำหนดกลยุทธ์การ บริหารจัดการของหน่วยงานได้ดี	3			1
90	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีภาวะผู้นำในการนำการ ปรับเปลี่ยน	3			1

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
91	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการควบคุมตนเอง เช่น การ ควบคุมอารมณ์ได้	3			1
ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)					
93	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการปฏิบัติงานอย่าง ตรงไปตรงมายึดมั่นความถูกต้อง	3			1
94	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความทุ่มเททำงานในหน้าที่ รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ	3			1
95	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีความยึดมั่นในความถูกต้อง ดีงามและมีจรรยาวิชาชีพ	3			1
96	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการนำความรู้และวิทยาการ สมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	3			1
97	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วใช้ต้นทุนต่ำ ได้ผล คุ้มค่า	3			1
98	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน มีความพร้อมต่อการ รับผิดชอบต่อการทำงานทั้งด้านดี และไม่ดี	3			1

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
99	ข้าราชการการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและมีความเสมอภาค	3			1
100	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก	3			1



**ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครอง
แรงงาน**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ มีอิทธิพล
ต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับใด
แล้วทำเครื่องหมายลงในช่อง 0 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ					
1	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จในการกำหนดและพัฒนา มาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับ ดูแล ให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการ บริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงานที่ สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานสากล	3			1
2	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จในการคุ้มครองและดูแลแรงงาน ทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิ ประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมี คุณภาพชีวิตที่ดี	3			1
3	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมาย ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วย แรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงาน รัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการ คุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่า ด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่า ด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่ เกี่ยวข้อง	3			1

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
4	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรม และตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย	3			1
5	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ	3			1
6	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจ สวัสดิการแรงงาน	3			1
7	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3			1

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
8	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน	3			1
9	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงาน	3			1
10	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง	3			1
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
11	ผู้รับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	3			1
ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ					
12	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประสบผลสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	3			1
13	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย	3			1

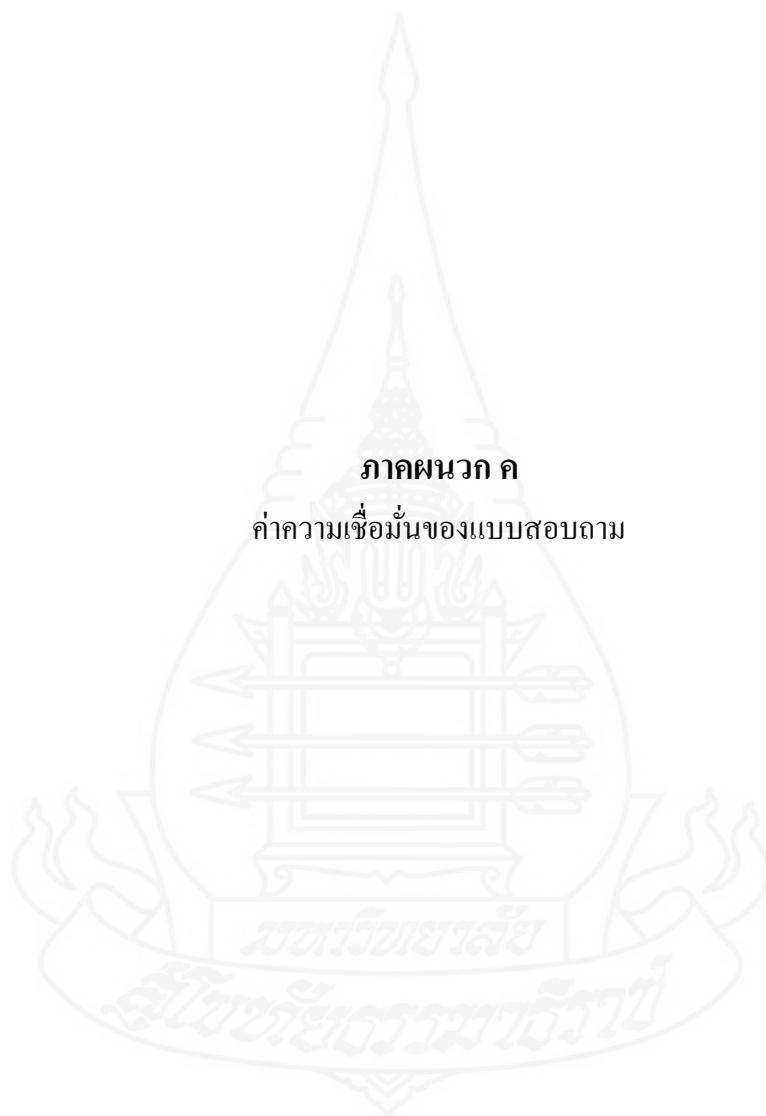
ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
ด้านการพัฒนาองค์กร					
14	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จของการดำเนินการตาม แผนปฏิบัติการราชการของส่วนราชการ	3			1
15	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จของการบริหารทรัพยากร บุคคล	3			1
16	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อ สถานการณ์	3			1
17	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA)	3			1
18	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี ความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ดี	3			1

ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้
การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น
คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
1.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีจุด แข็งหรือข้อดี ภายในหน่วยงานเรื่อง ใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงาน มี ผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น	2	1		0.66
2.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี จุดอ่อนหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุง ภายในหน่วยงานเรื่องใดบ้าง เพื่อให้การ ปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น	2	1		0.66
3.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี โอกาสหรือปัจจัยสนับสนุนจากภายนอก หน่วยงาน" เรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การ ปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น	2	1		0.66
4.	ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมี อุปสรรคหรือข้อจำกัดจากภายนอก หน่วยงาน" เรื่องใดบ้าง	2	1		0.66
5.	ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะทำให้การ ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น	3			1

สรุป ค่าดัชนีความสอดคล้องจากผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญอยู่ระหว่าง 0.97

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของคอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) สามารถแสดงค่า Reliability Coefficients ดังนี้

Scale: Factor Influencing the Department of Labour Protection and Welfare Civil Servants' Work Achievement in The New Normal

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RBM1	476.70	1122.562	.574	.978
RBM2	477.17	1118.075	.486	.978
RBM3	476.93	1115.926	.623	.978
RBM4	477.40	1126.800	.303	.978
RBM5	477.37	1123.344	.421	.978
RBM6	477.37	1129.206	.260	.978
RBM7	477.17	1121.937	.471	.978
RBM8	477.07	1129.444	.378	.978
RBM9	477.20	1122.648	.389	.978
RBM10	477.50	1136.397	.153	.978
RBM11	476.83	1134.351	.342	.978
RBM12	477.03	1123.206	.580	.978
RBM13	476.80	1134.648	.313	.978
RBM14	476.97	1109.137	.806	.977
GG1	476.77	1126.254	.578	.978
GG2	476.97	1124.930	.535	.978
GG3	476.80	1120.924	.539	.978
GG4	476.80	1114.993	.753	.977
GG5	476.90	1126.231	.452	.978
GG6	476.80	1126.303	.453	.978

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GG7	476.90	1133.610	.259	.978
GG8	476.60	1121.214	.587	.978
GG9	476.60	1120.938	.595	.978
GG10	476.57	1126.047	.517	.978
GG11	476.57	1131.357	.360	.978
GG12	476.60	1128.869	.436	.978
GG13	476.70	1127.183	.447	.978
GG14	476.83	1126.626	.412	.978
GG15	476.63	1128.447	.400	.978
GG16	476.63	1131.964	.306	.978
GG17	476.73	1128.892	.366	.978
EG1	477.23	1125.357	.493	.978
EG2	477.10	1125.679	.457	.978
EG3	477.03	1130.378	.435	.978
EG4	476.90	1126.852	.436	.978
EG5	476.77	1123.702	.461	.978
EG6	476.67	1119.885	.574	.978
BR1	476.77	1118.461	.585	.978
BR2	476.67	1123.195	.547	.978
BR3	476.97	1130.378	.336	.978
BR4	477.03	1129.689	.395	.978
BR5	476.90	1116.369	.712	.978
BR6	477.00	1112.897	.746	.977
BR7	476.80	1120.234	.555	.978
BR8	477.00	1110.000	.818	.977

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BR9	477.03	1114.585	.673	.978
BR10	477.47	1139.844	.112	.978
BR11	477.07	1127.926	.478	.978
BR12	476.90	1115.748	.729	.978
M1	477.13	1136.878	.337	.978
M2	477.17	1133.178	.455	.978
M3	477.23	1130.806	.472	.978
M4	477.20	1135.407	.327	.978
M5	477.13	1133.775	.488	.978
M6	477.27	1134.547	.316	.978
M7	477.17	1133.937	.423	.978
M8	477.13	1141.223	.125	.978
M9	477.30	1128.700	.496	.978
M10	477.17	1131.040	.548	.978
M11	477.20	1132.510	.441	.978
M12	477.27	1125.789	.621	.978
M13	477.30	1125.666	.597	.978
M14	477.17	1130.902	.554	.978
M15	477.23	1129.978	.420	.978
M16	477.43	1125.220	.551	.978
C1	476.73	1123.375	.650	.978
C2	476.77	1112.461	.799	.977
C3	476.73	1118.478	.629	.978
C4	476.57	1124.668	.557	.978
C5	476.77	1115.426	.606	.978

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C6	476.87	1114.533	.734	.977
C7	476.80	1112.303	.747	.977
C8	476.83	1118.626	.678	.978
C9	476.87	1118.395	.635	.978
C10	476.83	1109.730	.762	.977
C11	476.80	1126.648	.591	.978
C12	476.73	1120.616	.642	.978
C13	476.73	1122.340	.683	.978
C14	476.77	1117.771	.661	.978
C15	476.77	1112.599	.796	.977
C16	476.73	1123.168	.657	.978
C17	476.70	1122.838	.648	.978
C18	476.63	1124.861	.562	.978
C19	476.77	1120.737	.531	.978
C20	476.77	1118.875	.710	.978
C21	476.90	1116.783	.636	.978
C22	476.83	1117.454	.710	.978
C23	476.73	1119.168	.683	.978
C24	476.80	1116.993	.700	.978
C25	477.00	1117.517	.701	.978
C26	476.87	1116.120	.693	.978
IAR1	476.97	1112.309	.674	.978
IAR2	476.70	1116.217	.674	.978
IAR3	476.63	1118.930	.654	.978
IAR4	476.67	1121.816	.584	.978

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IAR5	476.57	1116.875	.699	.978
IAR6	476.67	1124.092	.523	.978
IAR7	476.67	1125.057	.566	.978
IAR8	476.67	1124.782	.574	.978
EF1	476.83	1118.902	.552	.978
EF2	476.80	1118.786	.652	.978
EF3	476.93	1120.478	.630	.978
EF4	476.90	1126.990	.573	.978
EF5	476.87	1132.257	.451	.978
EF6	476.93	1122.961	.643	.978
EF7	476.90	1120.921	.669	.978
EF8	476.90	1126.024	.607	.978
EF9	476.97	1125.275	.525	.978
EF10	476.83	1124.006	.605	.978
Q1	476.90	1125.886	.521	.978
EM1	476.93	1132.823	.403	.978
EM2	477.03	1129.620	.397	.978
OD1	477.03	1138.309	.217	.978
OD2	477.13	1140.257	.105	.978
OD3	477.10	1143.817	-.004	.978
OD4	477.23	1140.047	.111	.978
OD5	477.10	1139.679	.132	.978

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.978	.978	117



ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) แยกเป็นรายปัจจัย

1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
RBM1	50.63	24.792	.477	.832
RBM2	51.10	22.438	.632	.821
RBM3	50.87	25.706	.230	.847
RBM4	51.33	22.851	.541	.828
RBM5	51.30	23.183	.584	.825
RBM6	51.30	23.459	.461	.834
RBM7	51.10	22.438	.741	.814
RBM8	51.00	24.276	.566	.827
RBM9	51.13	23.706	.435	.836
RBM10	51.43	25.495	.251	.846
RBM11	50.77	26.116	.338	.840
RBM12	50.97	24.309	.599	.826
RBM13	50.73	26.685	.184	.846
RBM14	50.90	22.852	.724	.816

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.842	14

2.ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
GG1	68.90	35.541	.640	.915
GG2	69.10	34.576	.707	.913
GG3	68.93	33.995	.656	.915
GG4	68.93	33.995	.733	.912
GG5	69.03	35.964	.421	.921
GG6	68.93	35.582	.483	.919
GG7	69.03	36.999	.267	.925
GG8	68.73	34.271	.689	.914
GG9	68.73	34.064	.722	.913
GG10	68.70	34.838	.682	.914
GG11	68.70	35.528	.561	.917
GG12	68.73	34.823	.689	.914
GG13	68.83	34.282	.718	.913
GG14	68.97	34.033	.670	.914
GG15	68.77	34.461	.665	.914
GG16	68.77	34.737	.621	.915
GG17	68.87	35.223	.509	.919

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.920	.922	17

3. ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EG1	20.70	5.045	.619	.838
EG2	20.57	5.013	.584	.845
EG3	20.50	5.500	.550	.851
EG4	20.37	4.930	.640	.835
EG5	20.23	4.599	.682	.827
EG6	20.13	4.395	.817	.799

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.857	.857	6



4. ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 (Government 4.0)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BR1	44.53	19.706	.531	.897
BR2	44.43	19.702	.632	.891
BR3	44.73	20.202	.494	.898
BR4	44.80	20.372	.524	.897
BR5	44.67	19.057	.751	.885
BR6	44.77	18.392	.827	.881
BR7	44.57	19.220	.641	.891
BR8	44.77	18.392	.827	.881
BR9	44.80	18.303	.802	.882
BR10	45.23	22.530	.073	.915
BR11	44.83	20.695	.492	.898
BR12	44.67	18.782	.812	.882

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.900	.896	12

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Motivation)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M1	57.13	16.533	.762	.918
M2	57.17	16.695	.602	.921
M3	57.23	16.254	.639	.920
M4	57.20	16.234	.700	.918
M5	57.13	16.740	.674	.919
M6	57.27	15.926	.700	.918
M7	57.17	16.557	.654	.919
M8	57.13	17.361	.418	.925
M9	57.30	16.010	.640	.920
M10	57.17	16.833	.551	.922
M11	57.20	16.510	.604	.921
M12	57.27	15.995	.679	.919
M13	57.30	16.217	.579	.922
M14	57.17	16.282	.758	.917
M15	57.23	15.840	.633	.920
M16	57.43	15.702	.650	.920

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.928	16

6. ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	106.27	120.478	.705	.973
C2	106.30	116.562	.874	.971
C3	106.27	118.409	.705	.973
C4	106.10	120.438	.648	.973
C5	106.30	117.252	.680	.973
C6	106.40	117.214	.807	.972
C7	106.33	116.230	.836	.972
C8	106.37	118.447	.764	.972
C9	106.40	118.524	.701	.973
C10	106.37	116.033	.799	.972
C11	106.33	120.437	.772	.972
C12	106.27	118.685	.767	.972
C13	106.27	119.099	.845	.972
C14	106.30	118.079	.749	.972
C15	106.30	116.424	.885	.971
C16	106.27	119.375	.817	.972
C17	106.23	119.702	.760	.972
C18	106.17	119.937	.708	.973
C19	106.30	118.286	.662	.973
C20	106.30	117.872	.864	.972
C21	106.43	118.047	.693	.973
C22	106.37	118.309	.776	.972

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C23	106.27	119.099	.730	.972
C24	106.33	118.575	.728	.972
C25	106.53	119.292	.684	.973
C26	106.40	117.214	.807	.972

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.973	.974	26



7.ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IAR1	30.67	10.644	.484	.935
IAR2	30.40	10.041	.754	.909
IAR3	30.33	10.023	.832	.902
IAR4	30.37	10.240	.775	.907
IAR5	30.27	9.857	.870	.899
IAR6	30.37	10.378	.731	.910
IAR7	30.37	10.654	.754	.910
IAR8	30.37	10.585	.778	.908

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.921	.926	8

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EF1	69.07	27.857	.389	.916
EF2	69.03	26.585	.703	.904
EF3	69.17	26.557	.739	.903
EF4	69.13	28.051	.607	.907
EF5	69.10	28.162	.677	.906
EF6	69.17	26.833	.796	.902
EF7	69.13	26.533	.811	.901
EF8	69.13	27.292	.782	.903
EF9	69.20	26.441	.806	.901
EF10	69.07	27.030	.748	.903
Q1	69.13	27.361	.643	.906
EM1	69.17	28.420	.570	.908
EM2	69.27	27.651	.562	.909
OD1	69.27	29.306	.394	.912
OD2	69.37	27.964	.558	.909
OD3	69.33	29.402	.292	.915
OD4	69.47	28.395	.465	.911
OD5	69.33	30.920	-.018	.922

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.914	18

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาช (Cronbach Alpha-Coefficient) สามารถแสดงค่า Reliability Coefficients ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตัวแปร	ค่า Reliability Coefficients
ตัวแปรอิสระ	
1. ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.84
2. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	0.92
3. ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	0.85
4. ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0	0.90
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.92
6. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	0.97
7. ปัจจัยด้านกระบวนการทัศนค่านิยม I AM READY	0.92
ตัวแปรตาม	
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	0.91

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานคำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามข้าราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น
4. ขอความกรุณาทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางระบบ docs.google.com เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ส่งให้นางสาวภัทริดา รัตนจิตรานนท์ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดระนอง ภายในวันที่ 30 พฤษภาคม 2564

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

นางสาวภัทริดา รัตนจิตรานนท์

นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail: patta.envi@gmail.com , ID line : patta.envi , โทรศัพท์ 063-9852559

8.ปัจจุบันท่านสังกัด

- 1.สำนักตรวจราชการกรม
- 2.สำนักงานเลขาธิการกรม
- 3.กองคุ้มครองแรงงาน
- 4.กองคุ้มครองแรงงานนอกระบบ
- 5.กองนิติการ
- 6.กองบริหารการคลัง
- 7.กองการเจ้าหน้าที่
- 8.กองสวัสดิการแรงงาน
- 9.สำนักงานพัฒนามาตรabanแรงงาน
- 10.สำนักงานแรงงานสัมพันธ์
- 11.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1
- 12.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2
- 13.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3
- 14.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4
- 15.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5
- 16.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6
- 17.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7
- 18.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8
- 19.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9
- 20.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10
- 21.กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- 22.กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร
- 23.กองความปลอดภัยแรงงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความนี้โดยละเอียด และพิจารณาว่า ปัจจัยต่อไปนี้ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของท่านอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมายลงในช่องที่ว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
กลุ่มปัจจัยด้านการจัดการภาครัฐแนวใหม่						
- ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management :RBM)						
1.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในแต่ละปีไว้อย่างชัดเจน					
2.	แผนงานและโครงการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ					
3.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการบริหารทรัพยากรอย่างประหยัด					
4.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในปัจจุบันมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการทำงาน					
5.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด					
6.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
7.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมและความทันสมัยของระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					
8.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็ว					
9.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
10.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานให้ข้าราชการเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในการดำเนินงาน					
11.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการติดตามประเมินผลที่กำหนดตามตัวชี้วัด					
12.	กิจกรรมที่เจ้าหน้าที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ทำเสร็จสมบูรณ์พร้อมส่งมอบให้ประชาชนผู้รับบริการ					
13.	ผลงานที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กรมกำหนด					
14.	ผลลัพธ์ของงานมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกำหนด					
- ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)						
15.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ					
16.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลการปฏิบัติราชการ ที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน					
17.	ผลการปฏิบัติราชการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานบรรลุวัตถุประสงค์ของการทำเพื่อประโยชน์สุขต่อประชาชน					
18.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
19.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการ					
20.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ทรัพยากรงบประมาณบุคลากร ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด					
21.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้					
22.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และต่อเป้าหมายที่กำหนด					
23.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี					
24.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้					
25.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบ					
26.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากข้าราชการประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
27.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดโอกาสให้ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาดำเนินงานของหน่วยงาน					
28.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หน่วยปฏิบัติในส่วนภูมิภาค					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
29.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างยุติธรรม และเสมอภาค					
30.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค เท่าเทียม					
31.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีกระบวนการในการหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย					
- ปัจจัยด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)						
32.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงานในจุดเดียวแบบเสร็จจากหน้าเว็บไซต์					
33.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชน โดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด					
34.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการของหน่วยงาน ได้ทุกที่ผ่าน การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานจัดให้บริการ					
35.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการออนไลน์ได้ทุกเวลาตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง					
36.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
37.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้					
- ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0						
38.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเปิดเผยข้อมูลในการทำงาน					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
39.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน					
40.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการเชื่อมโยงการทำงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					
41.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานการเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดี					
42.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานเชิงรุก มุ่งแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน					
43.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการใช้ประโยชน์ข้อมูลของราชการ และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน					
44.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการให้บริการที่ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของหน่วยงานได้ตลอดเวลา ผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง ทั้งการมาติดต่อด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ					
45.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานที่มีการวางแผนเตรียมการณั้ไว้ล่วงหน้า					
46.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม/ความคิดริเริ่มประยุกต์องค์ความรู้ แบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการทำงาน					
47.	การทำงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ในยุคดิจิทัล					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
48.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการ					
49.	การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานทำงานมีความเหมาะสมกับบทบาทของตน					
กลุ่มปัจจัยด้านบุคคล						
- ปัจจัยด้านแรงจูงใจ						
50.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีความพึงพอใจและภูมิใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย					
51.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น					
52.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับการยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา					
53.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน					
54.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
55.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด					
56.	ภารกิจของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความท้าทายความสามารถและมีความน่าสนใจของงาน					
57.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
58.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเปิดโอกาสให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ					
59.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน					
60.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีนโยบายที่ชัดเจน					
61.	ผู้บังคับบัญชาของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความยุติธรรมในการทำงาน					
62.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา					
63.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน					
64.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี					
65.	เงินเดือนที่ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้รับมีความเหมาะสมต่อปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ					
- ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency)						
66.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน					
67.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ					
68.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับผิดชอบ					
69.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
70.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานเป็นทีม					
71.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์					
72.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการมองภาพรวมขององค์กร					
73.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการส่งเสริมการเรียนรู้					
74.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการสั่งการตามอำนาจหน้าที่					
75.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการสืบเสาะข้อมูล					
76.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม					
77.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการรับฟังและเข้าใจสภาวะอารมณ์ของผู้รับบริการ					
78.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ					
79.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีระดับความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรือโอกาสพร้อมทั้งลงมือจัดการกับปัญหานั้นๆ					
80.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการงาน					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
81.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความมั่นใจในศักยภาพของคนที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลในการปฏิบัติงาน					
82.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย					
83.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น					
84.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์แวดล้อมเปลี่ยนไป					
85.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสามารถในการสื่อสารจูงใจเพื่อให้สนับสนุนความคิดของตนได้					
86.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานสามารถกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือทีมปฏิบัติได้อย่างราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร					
87.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปรับใช้สุนทรียภาพทางศิลปะเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
88.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน					
89.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการของหน่วยงานได้ดี					
90.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีภาวะผู้นำในการนำการปรับเปลี่ยน					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
91.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการควบคุมตนเอง เช่น การควบคุมอารมณ์ได้					
92.	ผู้บริหารกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา					
- ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน (I AM READY)						
93.	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมายึดมั่นความถูกต้อง					
94	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความทุ่มเททำงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ					
95	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความยึดมั่นในความถูกต้อง ดึงงามและมีจรรยาวิชาชีพ					
96	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
97	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วใช้ต้นทุนต่ำได้ผลคุ้มค่า					
98	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความพร้อมต่อการรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานทั้งด้านดีและไม่ดี					
99	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดหลักสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลและมีความเสมอภาค					
100	ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีการปฏิบัติงานที่ยึดความสำเร็จของงานเป็นหลัก					

ตอนที่ 3 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานอยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมายลงในช่อง 0 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ						
1.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานแรงงาน และส่งเสริม กำกับ ดูแล ให้การรับรองสถานประกอบกิจการที่มีการบริหารจัดการตามมาตรฐานแรงงาน					
2.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการคุ้มครองและดูแลแรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ให้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่กฎหมายกำหนดและมีคุณภาพชีวิตที่ดี					
3.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้รับงานไปทำที่บ้าน กฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายว่าด้วยแรงงานทางทะเล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรม และตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย					
5.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบ และสนับสนุนการบริหารจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานเอกชน ภาครัฐ และองค์กรที่อยู่ในกำกับของรัฐ					
6.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงานในระบบและนอกระบบ ความปลอดภัยในการทำงาน แรงงานสัมพันธ์ แรงงานรัฐวิสาหกิจ สวัสดิการแรงงาน					
7.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการส่งเสริม พัฒนา และเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
8.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการส่งเสริมและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการแรงงาน					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งข้อพิพาทแรงงาน					
10.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จัดทำแผนงานและประสานแผนปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
11.	ผู้รับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน					
ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ						
12.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประสบความสำเร็จของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ					
13.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามเป้าหมาย					
ด้านการพัฒนาองค์กร						
14.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ					
15.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคล					

ข้อ ที่	คำถาม	ระดับ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
16.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์					
17.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA)					
18.	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี					



ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่จะทำให้
การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีจุดแข็งหรือข้อดี
ภายในหน่วยงานเรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีจุดอ่อนหรือสิ่ง
ต้องแก้ไขปรับปรุงภายในหน่วยงานเรื่องใดบ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีโอกาสหรือปัจจัย
สนับสนุน" เรื่องใดบ้างที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีอุปสรรคหรือข้อจำกัด” เรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

.....

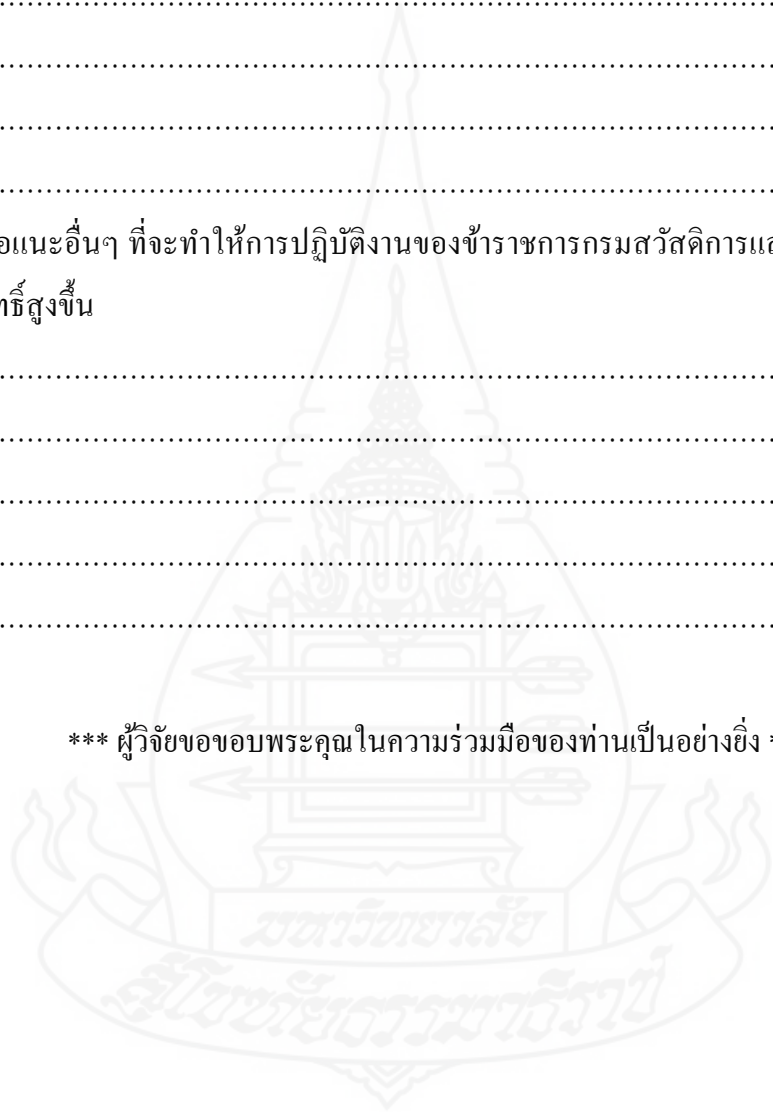
.....

.....

.....

.....

*** ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่ง ***



ภาคผนวก จ
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

2. แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้นดังนั้นข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน แต่อย่างไรจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสัมภาษณ์ชุดนี้

นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แขนงวิชาการรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร์

E-mail: patta.envi@gmail.com โทรศัพท์ 063 9852559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

2. เพศ () 1. ชาย

() 2. หญิง

3. อายุ ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

.....

5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

.....

6. หน่วยงาน

.....

7. อายุราชการของท่านจนถึงปัจจุบัน

.....

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อนโอกาส ข้อจำกัด และข้อเสนอแนะ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อให้มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น
คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีจุดแข็งหรือข้อดีจาก
ภายในหน่วยงาน เรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในแต่ละด้านต่อไปนี้ มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีจุดอ่อนหรือสิ่งที่
ต้องแก้ไขปรับปรุงจากภายในหน่วยงานเรื่องใดบ้างในแต่ละด้านต่อไปนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมี
ผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของข้าราชการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีโอกาสหรือปัจจัย
สนับสนุนจากภายนอกหน่วยงานเรื่องใดบ้างที่ช่วยให้การปฏิบัติงานแต่ละด้านต่อไปนี้ มีผลสัมฤทธิ์
สูงขึ้น

.....
.....
.....

4. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคจากภายนอกหน่วยงานเรื่องใดบ้างในแต่ละด้านต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

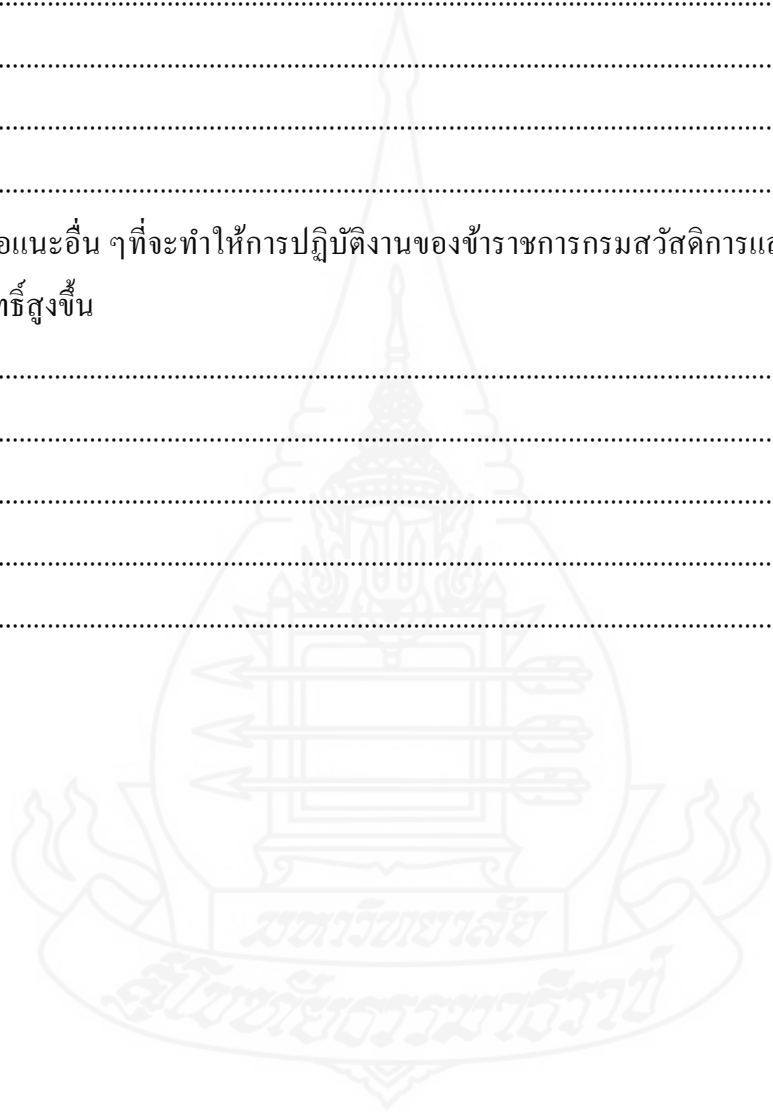
.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ฉ
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ขอหนังสือให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ระบุที่ต้องการ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์
การจัดส่ง ส่งไปรษณีย์ มารับด้วยตนเอง

ชื่อนักศึกษา นางสาวภัทรลดา จันทจิราชนก⁶
รหัสประจำตัว 2623001175
แขนงวิชา มนุษยศาสตร์
วิชาเอก วิชาประวัติศาสตร์
วิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติทาง
พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ของบุคลากรในชุด New Normal
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) -

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

- ชื่อ นางศศิณี มงคลพาณิชย์
ตำแหน่ง รศ.ดร.
- ชื่อ ศิริวิวัฒน์ เมฆาคณาวิวัฒน์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
- ชื่อ พชรณเดศ อึ้งทอง
ตำแหน่ง ผศ.ดร. (หัวหน้าสาขาวิชา)

โทรศัพท์(นักศึกษา)

ที่อยู่ (นักศึกษา) สำนักวิชาสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
15/17 ถนนนครวัด อ.เมือง จ.ราชบุรี 85130

อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร. ปิณฑิพรณ์ เกียรติวิรัตน์ชัย

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๔๑๖



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New Normal” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิเศษชัย วัชชันหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๙๒-๕๕๙๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๔๑๖



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

ณ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New Normal” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิชรชัย ไว้วางใจแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๓๒-๕๙๙๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ว ๕๑๖



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณอร วันทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New Normal” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิเศษชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๙๒-๕๙๙๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๑๕๖



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตขอให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New normal" ซึ่งมีรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยในหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๙๒-๕๙๙๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖
โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ขอหนังสือทดลองเครื่องมือ / เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

- แบบสอบถาม
- แบบสัมภาษณ์
- ตั้งโปรแกรม
- มารับด้วยตนเอง

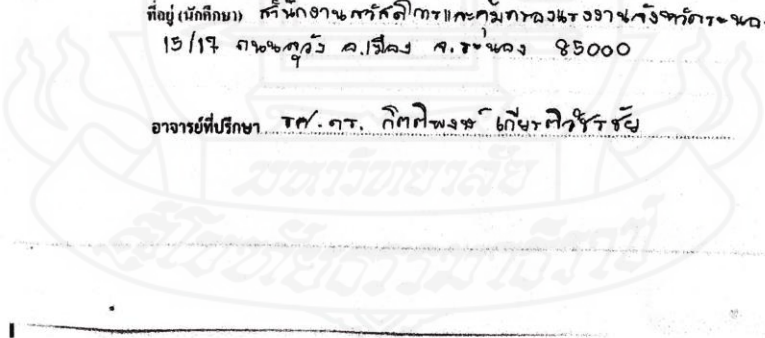
ชื่อนักศึกษา นางสาวกัทธธิดา รัตนะศิริพานนท์
 รหัสประจำตัว 2623001175
 แผนกวิชา นิเทศศาสตร์
 วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์
 วิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในเขต New normal
 การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

รายชื่อผู้บริหารในหน่วยงานในการทดลองเครื่องมือ

1. ชื่อ นายอดิษฐ์ ตรีวิทย์ธำรงเกียรติ
ตำแหน่ง อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
2. ชื่อ นายบรรณรัตน์ ศรีสุโขทัย
ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
3. ชื่อ นายรัฐชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล
ตำแหน่ง หัวหน้าศูนย์ข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

โทรศัพท์(นักศึกษา) 062 3925993
 ที่อยู่(นักศึกษา) สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดระยอง
 15/17 ถนนสุขุมวิท 15/1 ระยอง จ.ระยอง 85000

อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร. กิตติพงษ์ คุ้มศิริรัฐชัย





ที่ อว ๐๖๒๒.๑๗/บว๔๖๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๖ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช


สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน ๑ ชุด
	๓. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New normal” ซึ่งมีรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิเศษชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวเข้าเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์เพื่อทำการวิจัย ทั้งนี้ นักศึกษาจะดำเนินการนัดหมายเพื่อเก็บข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๔๒-๕๕๙๙๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๒๒.๑๗/บว๕๖๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๖ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (นายวรรณรัตน์ ศรีสุขใส)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
๓. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New normal” ซึ่งมีรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวเข้าเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์เพื่อทำการวิจัย ทั้งนี้ นักศึกษาจะดำเนินการนัดหมายเพื่อเก็บข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๙๒-๕๕๙๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๒๒.๑๗/บว๕๖๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๖ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (นายจรูญชัย ก่อศรีพิทักษ์กุล)


สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. โครงการวิทยานิพนธ์	จำนวน ๑ ชุด
	๒. แบบสอบถาม	จำนวน ๑ ชุด
	๓. แบบสัมภาษณ์	จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานในยุค New normal” ซึ่งมีรองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตามโครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษารายดังกล่าวเข้าเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์เพื่อทำการวิจัย ทั้งนี้ นักศึกษาจะดำเนินการนัดหมายเพื่อเก็บข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๒-๓๙๒-๕๙๙๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวภัทรธิดา รัตนจิตรานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	5 มีนาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอตะอุบ จังหวัดระนอง
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา สาธารณสุขชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2556
สถานที่ทำงาน	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ

