

การเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ
สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

Being a High Performing Organization Affecting Service Efficiencies of
Samut Sakhon Provincial Employment Office

ชารินทร์ เกษร* และคชตริย์ เจริญสุข**

Charin Kesorn* and Khotchatrai Charoensuk**

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University*

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**

Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration**

E-mail¹ : khotchatrai.cha@nida.ac.th

Date Received : 14 October 2025

Date Revised : 19 March 2026

Date Accepted : 19 March 2026

Date Published online : 27 March 2026

บทคัดย่อ

การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานจัดหางาน ซึ่งมีบทบาทในการให้บริการด้านแรงงานทั้งแก่แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติ บทความวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษา 1) ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร และ 2) วิเคราะห์ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้บริการชาวไทย และแรงงานข้ามชาติรวม 483 ตัวอย่าง ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 0.69-0.97) ตัวแปรต้น (Independent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.91 และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.87 ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.84, S.D = .320)

¹ ผู้ประพันธ์บรรณกิจ (corresponding author)

สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{x} = 3.79$, S.D = .460) โดยกลุ่มแรงงานข้ามชาติ มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด สะท้อนถึงอุปสรรคด้านการเข้าถึงบริการ และ 2) ปัจจัยองค์การสมรรถนะสูง ได้แก่ รูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ($\beta = .333, .298, .179$, และ $.178$ ตามลำดับ $R^2 = .837$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ด้วยเหตุนี้ ควรพัฒนาระบบบริการแบบบูรณาการที่สอดคล้องกับความหลากหลายของผู้รับบริการ รวมถึงส่งเสริมการสร้างองค์การสมรรถนะสูงของหน่วยงานรัฐในระดับจังหวัด เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการภาครัฐ

คำสำคัญ : ผู้รับบริการ, แรงงานข้ามชาติ, องค์การสมรรถนะสูง, ประสิทธิภาพการให้บริการ

Abstract

The development of high-performance organization (HPO) serves as a critical mechanism in enhancing both the efficiency and equity of access to public services particularly in the context of provincial employment offices, which play a pivotal role in delivering labor-related services to both Thai nationals and migrant workers. This study aims to (1) assess the level of high-performance organization at the Samut Sakhon Provincial Employment Office and (2) analyze factors influencing service efficiency. A quantitative approach was used with a convenience sample of 483 participants, including service providers, Thai service users, and migrant workers. Data were collected via a questionnaire with established content validity (IOC = 0.69–0.97) and high reliability ($\alpha = 0.91$ for the independent variable; $\alpha = 0.87$ for the dependent variable). The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings revealed that: (1) the overall level of high-performance organizational characteristics at the Samut Sakhon Provincial Employment Office was high ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = .320), as was the level of service efficiency ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = .460). Notably, migrant workers reported the lowest level of satisfaction, indicating barriers to service accessibility. (2) Key HPO factors including quality service delivery, effective management, technological utilization, and goal setting significantly influenced service efficiency ($\beta = .333, .298, .179$, & $.178$, $R^2 = .837$) at the 0.05 level of statistical significance. In light of these findings, it is recommended that an integrated service delivery system be developed to accommodate the diversity of service users. Furthermore, efforts should be made to promote the development of high-performance public organizations at the provincial level in order to improve service quality and reduce disparities in access to government services.

Keywords: Service Recipients, Migrant Workers, High Performance Organizations, Service Efficiencies

บทนำ

ภายใต้บริบทของการบริหารจัดการภาครัฐยุคปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูง (High-Performance Organization: HPO) ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งยกระดับประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการสาธารณะให้สอดคล้องกับพลวัตของสังคมที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว องค์การที่พัฒนาไปสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง จึงสามารถสร้างคุณค่าทางสังคมและตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้ทันที่และมีคุณภาพ (Milakovich, 2006, pp. 6-8; De Waal, 2010b, pp. 590-591; Denhardt & Denhardt, 2015)

องค์การสมรรถนะสูงมิได้มุ่งเน้นเพียงการบรรลุผลลัพธ์เชิงปริมาณ เช่น จำนวนผู้รับบริการหรือผลผลิตที่สามารถวัดได้เท่านั้น หากแต่ให้ความสำคัญกับคุณค่าเชิงคุณภาพซึ่งสะท้อนถึงการสร้างความยั่งยืนและความไว้วางใจของสังคม อาทิ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของนโยบายการพัฒนานวัตกรรมเพื่อปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามา มีบทบาทในการตัดสินใจ (Osborne, 2006; De Waal, 2018; Elalaoui & Machrouhi, 2024, pp. 598-599) คุณค่าเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึง “คุณภาพการบริหารปกครองที่ดี” (Good Governance) อันเป็นรากฐานในการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างรัฐกับประชาชน และยังทำให้องค์การมีศักยภาพในการปรับตัวต่อพลวัตทางเศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างแรงงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง

ในบริบทการปฏิรูประบบราชการไทยที่ผ่านมา รัฐบาลให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการพัฒนาองค์การภาครัฐให้มีสมรรถนะสูง ผ่านการนำแนวทางการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ เช่น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวคุณค่า (New Public Service) ซึ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากกว่าการมุ่งผลิตเชิงปริมาณ (ไพโรจน์ ภัทรนารกุล, 2564, น. 80-81, 98) อย่างไรก็ตาม การทำให้องค์การภาครัฐไทยก้าวสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงยังคงเป็นโจทย์ท้าทาย เนื่องจากต้องเผชิญข้อจำกัดเชิงโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การ และสมรรถนะบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565, น. 4-5)

สำนักงานจัดหางานจังหวัดในฐานะหน่วยงานระดับพื้นที่ มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการตลาดแรงงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การส่งเสริมการจ้างงาน การจับคู่แรงงานกับนายจ้าง การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิแรงงานตามกฎหมาย การดำเนินงานเหล่านี้มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับคุณภาพชีวิตของแรงงานและความสามารถในการแข่งขันของสถานประกอบการ (กรมการจัดหางาน, 2567, น. 7-9; International Labour Organization, 2022, p. 42-43) จังหวัดสมุทรสาครถือเป็นกรณีศึกษาที่มีนัยสำคัญ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีบทบาทโดดเด่นในฐานะศูนย์กลางอุตสาหกรรมอาหารทะเลและการประมง มีแรงงานข้ามชาติจำนวนมากเข้ามาทำงานในภาคการผลิตและการแปรรูปอาหารทะเล ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายด้านการกำกับดูแลตลาดแรงงานที่ซับซ้อน ทั้งในแง่การจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย การป้องกันการละเมิดสิทธิแรงงาน และการสร้างระบบบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มแรงงานอย่างเท่าเทียม (สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร, 2567, น. 3-4)

สำหรับทางวิชาการมีการศึกษาการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO) อย่างต่อเนื่องทั้งในบริบทองค์การภาคเอกชนและภาครัฐ De Waal (2010a, pp. 85–86, 93) ได้ทำการสังเคราะห์หลักฐานจากงานศึกษาจำนวนมากและทดสอบกรอบ HPO ในหลายประเทศ นอกจากนี้ Arshad et al. (2019, pp. 88–89) ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย HPO กับสมรรถนะขององค์การภาครัฐในปากีสถาน โดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อยืนยันอิทธิพลของมิติ HPO ต่อผลลัพธ์ด้านสมรรถนะอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาบริบทประเทศไทย โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐระดับพื้นที่ด้านแรงงาน งานศึกษาที่ระบุหน่วยงานเป้าหมายชัดเจนยังพบในลักษณะรายพื้นที่หรือกรณีศึกษาเป็นหลัก สุพรรณษา เศษแสงศรี (2559, น. 197–198) ที่ได้ศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือการศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา (ชลิดา กันหาลีลา และคณะ, 2567, น. 47–50) ดังนั้น จึงยังมีโอกาสทางวิชาการในการต่อยอดองค์ความรู้ให้ลึกและเป็นระบบมากขึ้น โดยศึกษาปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานแรงงานระดับพื้นที่

การยกระดับสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครให้เป็น “องค์กรสมรรถนะสูง” จึงเป็นโจทย์วิจัยที่มีความสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ งานศึกษาค้นคว้านี้จะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการบริหารรัฐกิจและการจัดการองค์การ โดยเชื่อมโยงแนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงกับมิติการให้บริการภาครัฐ ซึ่งงานวิจัยนี้กำหนดปัจจัย HPO ที่เป็นตัวแปรทำนาย 6 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาบุคลากร 3) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน 4) วัฒนธรรมองค์การที่ดี 5) การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และ 6) การให้บริการอย่างมีคุณภาพ (De Waal, 2010a, p. 83; Arshad et al. 2019, p. 78) สำหรับการศึกษาเพื่อให้ผลจากงานวิจัยนี้ช่วยเสนอแนวทางและกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรมสำหรับการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวมถึงสามารถต่อยอดเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ในการปรับใช้แนวคิดองค์กรสมรรถนะสูงเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมตามตารางที่ 1 เป็นการสังเคราะห์เชิงระบบ โดยผู้วิจัยรวบรวมแนวคิด HPO เพื่อสกัดปัจจัยร่วมที่ปรากฏซ้ำในหลายแหล่ง จากนั้นคัดเลือกเฉพาะมิติที่สอดคล้องกับภารกิจงานบริการของสำนักงานจัดหางาน ซึ่งเน้นกลยุทธ์ กระบวนการ เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ การบริหารทุนมนุษย์ และการวัดผล ทำให้ได้ชุดปัจจัยสำหรับนำไปกำหนดตัวแปรเชิงปฏิบัติการในงานวิจัยนี้

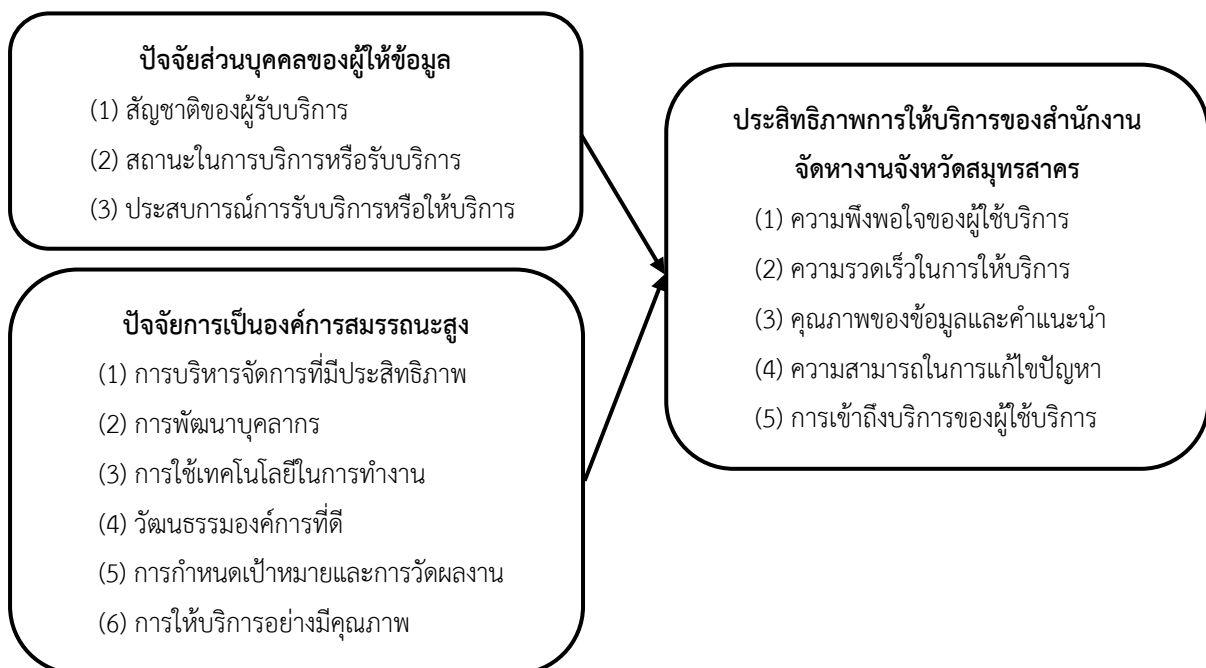
ตารางที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ประเด็นและผู้เขียน	สาระสำคัญ	การนำมาใช้ในงานวิจัย
องค์การสมรรถนะสูง De Waal (2005, pp. 12-13; 2007, pp. 5-9)	รูปแบบขององค์การสมรรถนะสูง ประกอบด้วย กลยุทธ์องค์การ กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ และบทบาทของแต่ละบุคคลในองค์การ	กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์การ
องค์การสมรรถนะสูง นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2554, น. 61-62) นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2559, น. 444-447)	การบริหารแบบองค์การสมรรถนะสูงที่นำไปสู่ยั่งยืน ประกอบด้วย การบริหารทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง การสร้างวัฒนธรรมองค์การร่วมกัน การสร้างและสะสมองค์ความรู้ การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานและโครงสร้างที่ยืดหยุ่น การบูรณาการวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และทุนมนุษย์ และการบริหารงานที่สร้างคุณค่าที่ดีให้แก่สังคม	การบริหารทุนมนุษย์ที่เข้มแข็ง การสร้างวัฒนธรรมองค์การร่วมกัน การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน การบูรณาการวิสัยทัศน์/กลยุทธ์/และทุนมนุษย์ การบริหารงานที่สร้างคุณค่าที่ดีให้แก่สังคม
องค์การสมรรถนะสูง ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557, น. 198)	สาระสำคัญของการจัดการเชิงคุณภาพเพื่อการเป็นองค์กรแห่งคุณภาพ ประกอบด้วย พันธะผูกพันกับคุณภาพ การปรับตัวอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมทั้งหมด การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี และวิธีการทางวิทยาศาสตร์เน้นที่ลูกค้า เน้นกระบวนการ การให้คำปรึกษาและฝึกอบรม การเคารพความเป็นมนุษย์ และวัฒนธรรมองค์การ นอกจากนี้ ปัจจัยทั้งหมดล้วนมีผลต่อการเรียนรู้องค์การและยังปรากฏในกรอบแนวคิดผลการดำเนินงานองค์การด้วย	การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยี เน้นที่ลูกค้า เน้นกระบวนการ การให้คำปรึกษาและฝึกอบรม วัฒนธรรมองค์การ
องค์การสมรรถนะสูง อัมพร ชำรงลักษณ์ (2556, น. 330-332)	ปัจจุบันองค์การเน้นการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเพื่อประสิทธิภาพ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยง สร้างวัฒนธรรมที่มีฐานค่านิยมอย่างแข็งแกร่ง และมุ่งเน้นการบรรลุผลงานจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	การบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นเพื่อประสิทธิภาพ ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อมโยง สร้างวัฒนธรรมที่มีฐานค่านิยมอย่างแข็งแกร่ง การบรรลุผลงานจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประเด็นและผู้เขียน	สาระสำคัญ	การนำมาใช้ในงานวิจัย
องค์การสมรรถนะสูง ศิริภัตสรศร์ วงศ์ทองดี (2561, น. 130-136)	องค์การสมรรถนะสูงให้ความสำคัญกับการสร้างระบบการบริหารภายใน องค์การ โดยมีหลักการที่ประกอบด้วย กลยุทธ์ที่ชัดเจนต่อเนื่อง การส่งมอบบริการที่มี มาตรฐานให้กับผู้รับบริการ มุ่งเน้นการวัดและประเมินผลงาน การพัฒนาและฝึกอบรม บุคลากร และการใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน	การส่งมอบบริการที่มีมาตรฐานให้ผู้รับบริการ มุ่งเน้นการวัดและประเมินผลงาน การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร การใช้เทคโนโลยีในการขับเคลื่อน
องค์การสมรรถนะสูง พลอย สืบวิเศษ (2562, น. 445-454)	ลักษณะขององค์การสมรรถนะสูง ประกอบด้วย คือ การนำองค์การ การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงาน	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์การดำเนินงาน
ประสิทธิภาพ Peterson and Plowman (1953)	ประสิทธิภาพการบริการเกิดจากคุณภาพงาน ปริมาณงาน ความเหมาะสมด้าน เวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมผลลัพธ์ที่มี มาตรฐานและตอบสนองเป้าหมายขององค์กร	คุณภาพงาน ปริมาณงาน ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย
ประสิทธิภาพ Virtanen and Jalonen (2023)	ประสิทธิภาพของการให้บริการในบริบทสาธารณสุขไม่ควรวัดด้วยตัวเลขเพียง อย่างเดียว (เช่น จำนวนคนเข้ารับบริการ) แต่ควรมองผ่าน “คุณค่าที่ประชาชนได้รับ” และความสามารถของบริการในการส่งเสริมความเป็นธรรม ความยั่งยืน และความ ไว้วางใจต่อรัฐ ซึ่งทั้งหมดนี้คือรากฐานของ “ประสิทธิภาพในเชิงคุณค่า” ของบริการ สาธารณสุข	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของข้อมูลและคำแนะนำ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ
ประสิทธิภาพ Saputra, et al. (2024)	ประสิทธิภาพการให้บริการสะท้อนความสามารถขององค์การในการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตอบสนองผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยสำคัญคือ นวัตกรรม ทรัพยากรมนุษย์ ความรู้ ความยั่งยืน และเทคโนโลยี	คุณภาพการให้บริการ ความรวดเร็ว การจัดการความรู้ การใช้เทคโนโลยีให้ทุกคนเข้าถึงบริการ
ประสิทธิภาพ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2561, น. 164-165)	ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดที่เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า วัดได้ด้วยอัตราส่วน ผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า มีรากฐานจากการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ในยุคอุตสาหกรรม โดยมุ่งวัดผลผ่านเวลาและปริมาณการผลิต	ประสิทธิภาพด้านเวลา คุณภาพของผลลัพธ์ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จากการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมในประเด็นองค์การสมรรถนะสูง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะองค์การเกิดจากการบูรณาการปัจจัยด้านการบริหารจัดการ กระบวนการบริการ เทคโนโลยี และการกำกับผลการดำเนินงานผ่านเป้าหมายและตัวชี้วัด ซึ่งล้วนเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ผู้วิจัยจึงคัดเลือกปัจจัย HPO ที่สอดคล้องกับบริบทสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร และสามารถแปลงเป็นตัวชี้วัดเชิงปฏิบัติได้ เพื่อนำไปสร้างสมการทำนาย โดยกำหนดตัวแปรต้น 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ 2) การพัฒนาบุคลากร 3) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน 4) วัฒนธรรมองค์การที่ดี 5) การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และ 6) การให้บริการอย่างมีคุณภาพ ตัวแปรตามด้านประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) คุณภาพของข้อมูลและคำแนะนำ 4) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และ 5) การเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัยหรือระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูง และศึกษาปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร โดยตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ไว้ 3 สมมติฐาน

1. สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

สมมติฐานที่ 3 สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 103 คน และผู้รับบริการจากสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยแบ่งผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้รับบริการชาวไทย และผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) เนื่องจากประชากรผู้รับบริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีความหลากหลายและมีข้อจำกัดด้านการเข้าถึงการเก็บข้อมูล โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานข้ามชาติซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลา ภาษา และความพร้อมในการให้ข้อมูล รวมถึงข้อจำกัดเชิงปฏิบัติการของหน่วยงานในช่วงเวลาการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่เข้าถึงได้จริง ณ จุดบริการในช่วงเวลาศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนสถานการณ์บริการจริง ทั้งนี้ เพื่อลดอคติจากการสุ่มแบบบังเอิญ ผู้วิจัยกำหนดแนวทางเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหลัก (ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการคนไทย และแรงงานข้ามชาติ) และกระจายการเก็บข้อมูลตามวัน ช่วงเวลา จุดบริการที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 83 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการคัดเลือกแบบสะดวกโดยมุ่งให้ครอบคลุมหน่วยงานย่อยและระดับตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความครอบคลุมของมุมมองผู้ให้บริการ ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการทั้งชาวไทย และแรงงานข้ามชาติใช้ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งทางสังคมศาสตร์กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมของคณะผู้วิจัย นำไปสู่การสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อความที่แบ่งระดับความคิดเห็นตาม (Likert Scale) 5 ระดับ ที่กำหนดเกณฑ์คะแนนระดับความคิดเห็น ดังนี้ (1 มีค่าเท่ากับน้อยที่สุด) (2 มีค่าเท่ากับน้อย) (3 มีค่าเท่ากับปานกลาง) (4 มีค่าเท่ากับมาก) และ (5 มีค่าเท่ากับมากที่สุด) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567, น. 75)

การตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยการหาความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งกำหนดการพิจารณาให้คะแนน +1 คะแนน หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 0 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (วรรณิ แกมเกตุ, 2555, น. 219-221) จากนั้นนำคะแนนผลการพิจารณามาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดประสงค์ โดยเลือกใช้ข้อความที่ผ่านเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 0.50 ซึ่งข้อความในแบบสอบถามในครั้งนี้มีค่า IOC ระหว่าง 0.69-0.97 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบนำร่อง (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567, น. 92-96) แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความเชื่อมั่นสูง Cronbach (1990, pp. 202-204) ซึ่งข้อความในแบบสอบถามที่ตัวแปรต้น (Independent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.91 และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's Alpha) อยู่ที่ 0.87 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นถึงเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และทำการปรับปรุงและจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่มีทั้งฉบับภาษาไทยและฉบับภาษาต่างประเทศ เพื่อทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการควบคุมความเอนเอียงจากการตอบแบบเข้าข้างตนเอง (Social Desirability Bias) ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยวิธีการดังนี้ 1) จัดทำแบบสอบถามที่ไม่มีการเก็บข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคล หรือตำแหน่งเฉพาะได้ 2) ชี้แจงกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการวิจัยที่ไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้ตอบสามารถปฏิเสธ หรือยุติการตอบได้ทุกเมื่อ 3) ให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งคืนในซองปิดผนึก เพื่อลดแรงกดดันจากผู้บังคับบัญชา 4) ใช้คำถามที่เป็นกลางและมีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบเพื่อช่วยลดการตอบตามความคาดหวัง โดยเจ้าหน้าที่ประเมินปัจจัย HPO ที่เป็นการจัดการภายใน ส่วนผู้รับบริการประเมินเฉพาะผลลัพธ์และประสบการณ์ ณ จุดบริการ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณคณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่ม (T-test) และการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณสำหรับศึกษาปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2567, น. 204-210)

5. แนวทางการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามแนวทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ด้านพฤติกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์อย่างเคร่งครัด โดยผู้วิจัยได้ผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หนังสือรับรองเลขที่ 2567018 และ 2567009 ก่อนเริ่มเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับขั้น พร้อมชี้แจงข้อมูลการวิจัยแก่ผู้เข้าร่วมอย่างชัดเจน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ ขั้นตอน ระยะเวลา ประโยชน์และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น สิทธิในการปฏิเสธหรือถอนตัวโดยไม่เสียสิทธิใด ๆ และแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (informed consent) ผู้เข้าร่วมให้ข้อมูลโดยสมัครใจ และสามารถยุติการตอบแบบสอบถาม หรือการให้ข้อมูลได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบต่อสถานะหรือสิทธิของตน

ด้านการคุ้มครองข้อมูลและความลับ ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบไม่ระบุตัวตน (anonymization) โดยงดการบันทึกชื่อ ข้อมูลที่ระบุตัวบุคคล หรือรายละเอียดที่สามารถเชื่อมโยงกลับไปยังผู้ให้ข้อมูล ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เฉพาะข้อมูลที่ตอบครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนด และผลการวิจัยนำเสนอในลักษณะภาพรวม (aggregate) เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น ไม่เผยแพร่ข้อมูลรายบุคคล หรือข้อมูลอ่อนไหว ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้เข้าร่วม หน่วยงาน หรือองค์การ

เมื่อสิ้นสุดการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำลายแบบสอบถามและเอกสารการวิจัยตามแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเก็บรักษาหลักฐานการดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นในแต่ละช่วง เพื่อความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest) ที่อาจมีอิทธิพลต่อการออกแบบการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ หรือการนำเสนอผลการวิจัย และดำเนินการวิจัยด้วยความซื่อสัตย์ทางวิชาการและความรับผิดชอบต่อผู้เข้าร่วมวิจัยอย่างเหมาะสม

ผลการศึกษา

1. ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และทดสอบสมมติฐานที่ 1 การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงในมุมมองผู้รับบริการ

ความคิดเห็นต่อปัจจัย การเป็นองค์การสมรรถนะสูง	ผู้รับบริการคนไทย			ผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ		
	\bar{x}	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น	\bar{x}	S.D	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	4.15	.674	มาก	3.71	.601	มาก
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.35	.655	มากที่สุด	3.70	.587	มาก
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	4.01	.771	มาก	2.65	.617	น้อย
4. ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี	4.30	.711	มากที่สุด	3.57	.632	มาก
5. ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	4.19	.677	มาก	3.37	.583	ปานกลาง
6. ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.26	.682	มากที่สุด	3.48	.626	มาก
เฉลี่ย	4.21	.602	มากที่สุด	3.42	.445	มาก

$\bar{x} = 3.82$ ระดับความคิดเห็น มาก

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการคนไทยในการศึกษาคั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D = .602) เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการคนไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 4.35$, S.D = .655) รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี ($\bar{x} = 4.30$, S.D = .711) ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{x} = 4.26$, S.D = .682) ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ($\bar{x} = 4.19$, S.D = .677) ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.15$, S.D = .674) และด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ($\bar{x} = 4.01$, S.D = .771) ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติในการศึกษาคั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$, S.D = .445) เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.71$, S.D = .601) รองลงมา คือ ด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.70$, S.D = .587) ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี ($\bar{x} = 3.57$, S.D = .632) ด้านรูปแบบการให้บริการ

อย่างมีคุณภาพ ($\bar{x} = 3.48$, S.D = .626) ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ($\bar{x} = 3.37$, S.D = .583) และด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ($\bar{x} = 2.65$, S.D = .617) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 2

จากข้อมูลสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงระหว่างกลุ่มผู้รับบริการคนไทยและกลุ่มผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติได้ว่า ระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการคนไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.21$, S.D = .602) กลุ่มผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$, S.D = .445) และระดับความคิดเห็นของทั้ง 2 กลุ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 3.82$ S.D = .320) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงในมุมมองผู้ให้บริการ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	4.04	.699	มาก
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร	3.69	.817	มาก
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	3.63	.715	มาก
4. ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ดี	3.89	.798	มาก
5. ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	3.89	.798	มาก
6. ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.03	.682	มาก
เฉลี่ย	3.86	.653	มาก

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการในการศึกษาคั้งนี้ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D = .653) เมื่อทำการพิจารณารายด้าน พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเป็นองค์กรสมรรถนะสูงมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.04$, S.D = .699) ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ($\bar{x} = 4.03$, S.D = .682) ด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ($\bar{x} = 3.89$, S.D = .798) ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ($\bar{x} = 3.89$, S.D = .798) ด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{x} = 3.69$, S.D = .817) และด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ($\bar{x} = 3.63$, S.D = .715) ตามลำดับ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดในการเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กร ในขณะที่การพัฒนาบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ควรได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติม เพื่อให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครสามารถปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. การศึกษาปัจจัยองค์การสมรรถนะสูงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน จัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 4 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของตัวแปรต้นในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ปัจจัยของตัวแปรต้น	Tolerance	VIF	สรุปผล
การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	0.230	4.339	ผ่าน
รูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	0.241	4.145	ผ่าน
วัฒนธรรมองค์การที่ดี	0.296	3.376	ผ่าน
การพัฒนาบุคลากร	0.317	3.156	ผ่าน
การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	0.377	2.651	ผ่าน
การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	0.577	1.733	ผ่าน

หมายเหตุ : ใช้เกณฑ์พิจารณา Tolerance > .10 และ VIF < 10 (หรือเข้มงวดขึ้น VIF < 5)

ตารางที่ 4 จากผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของตัวแปรต้นในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณก่อนดำเนินการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Tolerance) ของตัวแปรต้นอยู่ในช่วง 0.23-0.58 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ (.10) สะท้อนว่าตัวแปรต้นแต่ละตัวมีความแปรปรวนเฉพาะของตนเองเหลืออยู่ในระดับเพียงพอและไม่ได้ถูกอธิบายซ้ำด้วยตัวแปรอื่นมากเกินไป ขณะเดียวกันค่าสัมประสิทธิ์การเพิ่มความแปรปรวน (VIF) อยู่ในช่วง 1.72 – 4.34 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับเกณฑ์เข้มงวดที่นิยมใช้ VIF < 5 แสดงว่าไม่มีตัวแปรใดมีความสัมพันธ์ทับซ้อนกับตัวแปรอื่นในระดับที่จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณไม่เสถียรหรือทำให้ค่า (Beta β) เกิดการบิดเบือน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมในด้านสมมติฐานเรื่องความเป็นอิสระเชิงสหสัมพันธ์ของตัวแปรต้น กล่าวคือ ตัวแปรทำนายทั้ง 6 ด้านสามารถถูกนำเข้ามาสมการถดถอยพร้อมกันได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันสูงเกินไป ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยจึงมีความน่าเชื่อถือในเชิงการตีความอิทธิพลของแต่ละตัวแปรต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสามารถรายงานผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่ออธิบายตัวแปรตามได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ 5 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	B	β	t	P
ตัวทำนายปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูง				
1. ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	.248	.298	11.497	.000*
2. ด้านการพัฒนาบุคลากร	.028	.027	1.090	.276
3. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน	.164	.179	8.453	.000*
4. ด้านวัฒนธรรมองค์การที่ดี	.000	.000	-.007	.995
5. ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน	.178	.178	6.474	.000*
6. ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ	.310	.333	11.401	.000*
Multiple R = .915 Std.Error = .298				
Multiple R ² = .837				
Adjusted R ² = .836				

หมายเหตุ : *ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การคัดเลือกตัวแปรทุกตัวคำนวณด้วยสมการพร้อมกัน (Enter Regression) ผลปรากฏว่า จากตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 91.5 (R² = .837) จากการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุ (Beta β) เพื่อพิจารณาตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร โดยพบว่า ตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงมีปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน สามารถอธิบายได้ดี ซึ่งมีค่า β เท่ากับ .333, .298, .179, และ .178 ตามลำดับ

จึงอธิบายได้ว่า จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการทั้งคนไทยและแรงงานข้ามชาติ ในตัวแปรปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และด้านการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ดังนั้น สำนักงานฯ ควรเน้นการพัฒนาทั้งในด้านการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการให้บริการที่จะสามารถ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

3. ความแตกต่างระหว่างสถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ทดสอบสมมติฐานที่ 3 สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร

ตัวแปรตาม	ผู้รับบริการ	n (400)	\bar{x}	S.D.	T	P-Value
ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร	คนไทย	215	4.12	.602	15.05	.001
	แรงงานข้ามชาติ	185	3.14	.445		
		46.25				

หมายเหตุ : *ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ผลการทดสอบความแตกต่างด้วย T-test พบว่า ระหว่างผู้รับบริการคนไทย (n=215 ร้อยละ 53.75) และแรงงานข้ามชาติ (n=185 ร้อยละ 46.25) โดยผู้รับบริการคนไทยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงกว่าแรงงานข้ามชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มคนไทย $\bar{x} = 4.12$, S.D.= .602 ขณะที่แรงงานข้ามชาติ $\bar{x} = 3.14$, S.D.= .445 ผลการทดสอบให้ค่า T=15.05 และมีค่า $p < .001$ สะท้อนว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครในภาพรวมแตกต่างกันระหว่างสองกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการคนไทยประเมินการเป็นองค์การสมรรถนะสูง (HPO) ในภาพรวมสูงกว่าแรงงานข้ามชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่า ความแตกต่างของการรับรู้สมรรถนะที่เกิดจากเงื่อนไขการเข้าถึงบริการและทรัพยากรของผู้รับบริการไม่เท่ากัน จึงสะท้อนความแตกต่างของมาตรฐานการให้บริการเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ผู้รับบริการคนไทยมักมีความคุ้นชินกับขั้นตอนและภาษาราชการ รวมทั้งมีข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและเอกสารที่ต้องใช้มากกว่า ทำให้การติดต่อบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและรับรู้ประสิทธิภาพสูงกว่า ขณะที่แรงงานข้ามชาติอาจเผชิญข้อจำกัดด้านภาษา การทำความเข้าใจเอกสาร และการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ รวมถึงข้อจำกัดด้านเวลาและความพร้อมของเอกสารประกอบ จึงมีแนวโน้มรับรู้ความล่าช้า ความซับซ้อน และความยากในการเข้าถึงบริการมากกว่า ส่งผลให้การประเมินสมรรถนะองค์การในภาพรวมต่ำลง นอกจากนี้ หากกระบวนการบริการพึ่งพาช่องทางดิจิทัลหรือระบบข้อมูลเป็นสำคัญ ช่องว่าง

ด้านทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงข้อมูลของแรงงานข้ามชาติยิ่งทำให้การใช้บริการไม่ต่อเนื่อง ซึ่งลดทอนการรับรู้ความมีประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม ดังนั้น ผลต่างคะแนนระหว่างสองกลุ่มจึงชี้ให้เห็นประเด็นเชิงนโยบายด้านความเสมอภาคในการเข้าถึง และความจำเป็นของการออกแบบบริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการหลากหลายภาษาและสถานะ เพื่อให้สมรรถนะองค์การสะท้อนในประสบการณ์ของทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

สรุปผลการศึกษา

โดยภาพรวมสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = .320) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยการเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ รูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ($\beta = .333$) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ($\beta = .298$) การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ($\beta = .179$) การกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน ($\beta = .178$) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยสามารถอธิบายประสิทธิภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 91.5 ของความแปรปรวน ($R^2 = .837$) ดังนั้น การพัฒนาองค์การให้มีสมรรถนะสูงในด้านดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาโครงสร้างการบริหาร การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และการออกแบบบริการที่ตอบสนองต่อกลุ่มผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและเพิ่มความพึงพอใจในการรับบริการ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างสถานะผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์ ผลการเปรียบเทียบด้วยการทดสอบทางสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลสองกลุ่ม (T-test) พบว่า ผู้รับบริการคนไทย ($n=215$) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสูงกว่าแรงงานข้ามชาติ ($n=185$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ผู้รับบริการคนไทย $\bar{x} = 4.12$, S.D. = .602; แรงงานข้ามชาติ $\bar{x} = 3.14$, S.D. = .445; $T = 15.05$; $p = .001$) ความแตกต่างในระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมสะท้อนถึงความคาดหวังและประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้บริการ โดยกลุ่มผู้รับบริการคนไทยอาจมีความคาดหวังที่สูงกว่า เนื่องจากความคุ้นเคยกับระบบและบริบทของการให้บริการในประเทศไทย ขณะที่กลุ่มแรงงานข้ามชาติอาจมีการปรับตัวต่อระบบที่แตกต่างจากบ้านเกิดของตนเอง ทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ลดลง นอกจากนี้ ความแตกต่างที่ชัดเจน คือ กลุ่มแรงงานข้ามชาติมีความคิดเห็นในด้านการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เนื่องจากการขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีหรือการปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีใหม่ในบริบทของการทำงานในประเทศไทย ความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายในด้านความคาดหวังและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งควรนำมาพิจารณาในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพื้นฐานที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาศาสามารถทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก ส่วนสมมติฐานที่ 2 จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยองค์การสมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมาย มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสมมติฐานที่ 3 พบว่า สถานะของผู้รับบริการที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผลการวิจัย

การจัดการองค์การและการบริหารงานบริการสาธารณะ อธิบายว่า องค์การสมรรถนะสูง เกิดจากการบูรณาการขีดความสามารถด้านการบริหาร กระบวนการส่งมอบบริการ เทคโนโลยี และการกำกับผลการดำเนินงานผ่านเป้าหมายตามตัวชี้วัด ซึ่งเป็นกลไกที่เชื่อมโยงไปสู่ประสิทธิภาพการให้บริการโดยตรง ดังนั้น ผลการศึกษานี้จึงสอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าว เนื่องจากผลถดถอยยืนยันว่ารูปแบบบริการ คุณภาพ การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และเป้าหมายหรือการวัดผลงานเป็นตัวทำนายประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์การสมรรถนะสูง ของทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557, น. 198) และอัมพร อารังลักษณ์ (2556, น. 330-332) ที่เน้นลูกค้า กระบวนการ เทคโนโลยี ความยืดหยุ่น และความคุ้มค่า รวมถึงแนวคิดของ ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี (2561, น. 130-136) และ พลอย สืบวิเศษ (2562, น. 445-454) ที่เน้นมาตรฐานการส่งมอบบริการ การวัดและประเมินผลงาน และการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี

ระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยและกลุ่มผู้ให้บริการ ขณะที่กลุ่มแรงงานข้ามชาติมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่า ซึ่งสะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำในการรับรู้และเข้าถึงบริการภาครัฐในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายทั้งในด้านภาษา วัฒนธรรม และความเข้าใจต่อระบบราชการไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มยุรี คำภีร์มย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2566, น. 11) ที่พบว่า องค์การสมรรถนะสูงด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จขององค์การ วินุลาศ เจริญชัย และคณะ (2565, น. 440-444) ซึ่งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต เป้าหมายผลลัพธ์ และรูปแบบขององค์การ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผลักดันให้องค์การก้าวสู่ความเป็นองค์การสมรรถนะสูง อัศมาฮัล เบ็ญวาเต็ง (2562, น. 148) แนวทางเชิงนโยบายและปฏิบัติ การปรับโครงสร้าง การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการบริหารที่มีความยุติธรรมเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นุชนาฏ จิตตสะอาด และคณะ (2566, น. 737-738) ความสำเร็จขององค์การสมรรถนะสูงไม่ได้ขึ้นกับเพียงการวางแผนหรือผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงระบบการจัดการความรู้ การสร้างวัฒนธรรมองค์การ การมีเกณฑ์ประเมินผลที่ชัดเจน และการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในทุกๆระดับ การเรียนรู้จากรูปแบบองค์การต่าง ๆ ดังนั้น ความสำเร็จของสำนักงานจัดหางานฯ ส่วนหนึ่งมาจากความสามารถในการพัฒนาองค์ประกอบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็สะท้อนถึงข้อจำกัด

ในการเข้าถึงของกลุ่มแรงงานข้ามชาติ ซึ่งอาจเกิดจากการออกแบบระบบที่ยังไม่ตอบโจทย์การเข้าถึงของกลุ่มเปราะบาง เนื่องจากความแตกต่างของระดับความคิดเห็นระหว่างผู้รับบริการชาวไทยและแรงงานข้ามชาติ ยังสะท้อนจุดอ่อนที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม และการออกแบบบริการที่มีความยืดหยุ่นและหลากหลายทางวัฒนธรรม

ปัจจัยองค์การสมรรถนะสูง 4 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมายและการวัดผล มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้ถึงร้อยละ 91.5 ซึ่งแสดงถึงอิทธิพลระหว่างปัจจัยภายในองค์การกับผลลัพธ์การให้บริการ โดยเฉพาะในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจด้านบริการประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Pham et al. (2023, pp. 827-828) ที่พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลกับความพึงพอใจของผู้ใช้และประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร มยุรี คำภิรมย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2566, น. 9-11) เนื่องจากการให้บริการที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ Fioretto et al. (2024, pp. 522-523) การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรภาครัฐ โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เพื่อทำการระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพขององค์กร มยุรี คำภิรมย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์ (2566, น. 9-11) เพราะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการในบริบทของประเทศไทย

เนื่องจากงานวิจัยนี้ได้นำกรอบแนวคิดองค์การสมรรถนะสูง (High-Performance Organization: HPO) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐในระดับจังหวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเลือกศึกษาสำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีความท้าทายเฉพาะด้านจากการเป็นพื้นที่ศูนย์กลางแรงงานข้ามชาติ ผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยสำคัญทั้งสิ้นด้านขององค์การสมรรถนะสูง ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยี และการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการในบริบทดังกล่าว จึงไม่เพียงยืนยันความสอดคล้องของกรอบทฤษฎีกับการปฏิบัติจริง แต่ยังสะท้อนการขยายขอบเขตของแนวคิดองค์การสมรรถนะสูงมาสู่ภาครัฐที่ต้องจัดการกับความหลากหลายทางสังคมและแรงงาน จนในท้ายที่สุดของงานนี้ในการมุ่งเสนอแนวทางเชิงปฏิบัติที่สามารถใช้เป็นต้นแบบในการออกแบบองค์การสาธารณะให้มีสมรรถนะสูงภายใต้เงื่อนไขที่ซับซ้อนและเฉพาะเจาะจงของสังคมไทย

สำหรับหน่วยงานแรงงานระดับจังหวัดยังคงเผชิญปัญหาเชิงความเป็นธรรมของบริการอย่างเป็นรูปธรรม แม้สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาครมีระดับการเป็นองค์การสมรรถนะสูงและประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลลัพธ์เชิงประสบการณ์บริการไม่เท่ากันตามสถานะผู้รับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการชาวไทยและแรงงานข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งทำให้ประเด็นความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการของแรงงานข้ามชาติถูกทำให้

เห็นเป็นหลักฐานเชิงปริมาณ ไม่ใช่เพียงข้อสังเกตทั่วไป นอกจากนี้ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงต่อบริบทสำนักงานจัดหางานระดับจังหวัด โดยพัฒนาแบบจำลองปัจจัยองค์การสมรรถนะสูงซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ รูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และการกำหนดเป้าหมายและการวัดผลงาน และแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้สูง ซึ่งหน่วยงานสามารถจัดลำดับการปรับปรุงได้อย่างมีหลักฐานรองรับ ทั้งในมิติการยกระดับคุณภาพบริการและการลดช่องว่างการเข้าถึงของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย

จากการศึกษาที่สะท้อนสำนักงานจัดหางานเห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ควรเร่งพัฒนา ได้แก่ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน และการออกแบบบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและแรงงานข้ามชาติ รวมถึงการช่วยลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกลุ่มเปราะบางอย่างแรงงานข้ามชาติ อันก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Leave No One Behind) พร้อมทั้งเสริมสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานของรัฐ ทั้งนี้ สำหรับการกำหนดนโยบายด้านแรงงานและการปฏิรูประบบราชการเชิงพื้นที่ เพื่อผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดก้าวสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการพัฒนาระบบราชการ 4.0

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมการจัดหางานควรมุ่งลดอุปสรรคด้านภาษาและขั้นตอนที่ทำให้เกิดความล่าช้าและความผิดพลาดในการยื่นเรื่องด้วยการจัดทำคู่มือ แบบฟอร์ม และป้ายแสดงขั้นตอนอย่างน้อย 2-3 ภาษา พร้อมใช้สัญลักษณ์มาตรฐานเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจได้รวดเร็ว จัดตั้งจุดช่วยเหลือ (Assisted Service Desk) สำหรับให้คำแนะนำในการกรอกเอกสารและการตรวจความครบถ้วนก่อนเข้ารับบริการ เพื่อลดการกลับมาดำเนินการซ้ำ รวมถึงพัฒนาระบบคิว นัดหมาย ติดตามสถานะที่รองรับการสื่อสารหลายภาษา เช่น การติดตามเรื่องผ่าน QR และการแจ้งเตือนสถานะ เพื่อเพิ่มความต่อเนื่องของกระบวนการบริการ

1.2 กรมการจัดหางานควรยกระดับการวัดผลจากเชิงเอกสารสู่เชิงผลลัพธ์บริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ติดตามได้จริง เช่น เวลาเฉลี่ยรอคิว เวลาเฉลี่ยปิดเรื่อง อัตรากลับมาซ้ำเพราะเอกสารไม่ครบ และระดับการเข้าถึงของแรงงานข้ามชาติ พร้อมจัดทำระบบแสดงผล “Dashboard” รายเดือนแยกกลุ่มคนไทยและแรงงานข้ามชาติ เพื่อสะท้อนให้เห็นและลดช่องว่างการเข้าถึงอย่างเป็นระบบ และขับเคลื่อนการปรับปรุงตามวงจร PDCA ให้เป็นมาตรฐาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

2.1 ดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มแรงงานข้ามชาติ เพื่อเข้าใจถึงอุปสรรคเชิงโครงสร้าง วัฒนธรรม และภาษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ จะช่วยเติมเต็มข้อจำกัดของการวิจัยเชิงปริมาณในการสะท้อนประสบการณ์ที่หลากหลายและลึกซึ้งของกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความเปราะบาง

2.2 ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบขององค์การสมรรถนะสูงกับผลลัพธ์ทางสังคมในระยะยาว เช่น การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ การสร้างความไว้วางใจต่อภาครัฐในกลุ่มแรงงานข้ามชาติ เป็นต้น เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมมิติสังคม และสามารถนำไปออกแบบนโยบายเชิงกลยุทธ์

เอกสารอ้างอิง

- กรมการจัดหางาน. (2567). รายงานประจำปี 2567 กรมการจัดหางาน. กรมการจัดหางาน.
- ชลิดา กันหาลีลา, วิไลลักษณ์ เซาว์พลกรัง และจักรีวัชรระ กันบุรมย์. (2567). การบริหารองค์การสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 7(2), 43-56.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2557). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 14). แชนโพร พรินติ้ง.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2561). *ทฤษฎีองค์การ มุมมองต่างกระบวนทัศน์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ดี.เค.ปริ้นติ้งเวิลด์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2567). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 20). เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2554). *มิติใหม่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2559). *การบริหารทุนมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อเพิ่มมูลค่า* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เดอะ กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- นุชนาฏ จิตต์สะอาด, ปิยะนุช เงินคล้าย และสมาน งามสนิท. (2566). การพัฒนาองค์การไปสู่องค์การสมรรถนะสูง. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 13(3), 728-739.
- พลอย สืบวิเศษ. (2562). *การวิเคราะห์องค์การและการจัดการวิถีสู่การปฏิบัติสำหรับผู้บริหารทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในศตวรรษที่ 21*. รัตนไตร.
- ไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2564). *ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). รัตนไตร.
- มยุรี คำภิรมย์ และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2566). ผลกระทบขององค์การสมรรถนะสูงที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 16(2), 1-14.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2555). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินุลาศ เจริญชัย, นพคุณ คุณาชีวะ, บุศรา นิยมเวช และสัญญา เคนาภูมิ. (2565). การสังเคราะห์องค์ประกอบองค์การสมรรถนะสูง. *Journal of Modern Learning Development*, 7(2), 438-454.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2561). *ผู้นำนักบริหารกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ 4.0*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร. (2567). *รายงานประจำปี 2567 สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร*. สำนักงานจัดหางานจังหวัดสมุทรสาคร.
- สุพรรณษา เศษแสงศรี. (2559). การพัฒนาองค์การสู่การเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงของสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 13(61), 197–208.
- อัมพร ชำรงลักษณ์. (2556). *องค์การ : ทฤษฎี โครงสร้าง และการออกแบบ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัศมาอีล เบ็ญวาเต็ง. (2562). *การเป็นองค์การสมรรถนะสูงของกรมทางหลวง [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Arshad, M. A., Khan, Q., & Khan, S. (2019). Empirical analysis of HPO framework in public sector organizations of Pakistan. *International Journal of Public Leadership*, 15(2), 78-93.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing* (5th ed.). Harper Collins.
- De Waal, A. A. (2005). *The foundations of Nirvana, the characteristics of a High Performance Organization*. Hyperion.
- De Waal, A. A. (2007). The Characteristics of a High Performance Organization. *Business Strategy Series*, 8(3), 1-10.
- De Waal, A. A. (2010a). Achieving high performance in the public sector. *Public Performance & Management Review*, 34(1), 83-106.
- De Waal, A. A. (2010b). Achieving high performance in the public sector: A study of the applicability of the high-performance organization framework. *Public Management Review*, 12(4), 581–599.
- De Waal, A. A. (2018). *High performance managers: Creating and leading high-performance organizations*. Praeger.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). Routledge.
- Elalaoui, A., & Machrouhi, M. (2024). Literature review: Public governance in service of sustainable development in the era of new public management. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics*, 5(9), 589–603.
- Fioretto, S., Masciari, E., & Napolitano, E. V. (2024). A Brief Discussion on KPI Development in Public Administration. *A Print-December*, 13, 1-8.
- International Labour Organization. (2022). *ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work and its Follow-up*. International Labour Organization.

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Milakovich, M. E. (2006). *Improving service quality in the global economy: Achieving high performance in public and private sectors*. Routledge.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review, 8*(3), 377–387.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed). Irwin.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy, 43*(4), 812–833.
- Saputra, N., Putera, R. E., Zetra, A., Azwar, Valentina, T. R., & Mulia, R. A. (2024). Capacity building for organizational performance: a systematic review, conceptual framework, and future research directions. *Cogent Business & Management, 11*(1), 1-39.
- Virtanen, P., & Jalonen, H. (2023). Public value creation mechanisms in the context of public service logic: an integrated conceptual framework. *Public Management Review, 26*(8), 2331–2354.