สมรรถนะหลักของบุคลากรที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566–2570) *

Core Competency of Personnel Supporting Strategic Plans of Ministry of Social Development and Human Security, Chiang Mai Province (Between the years 2023 – 2027)

ชวัลวิทย์ ด่านวิไลปิติกุล, เอกพิชญ์ ชินะข่าย, นนท์ น้าประทานสุข, และจริยา โกเมนต์
Chawanvit Danwilaipitikun, Ekapit Chinakai, Non Naprathansuk, and Jariya Koment
วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
School of Administrative Studies, Maejo University
Corresponding Author, Email: chawanvit.dan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่เป็นอยู่ สมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570) โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายในการดำเนินการวิจัยโดยทำการรวบรวมข้อมูลกับผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะหลักจาก 12 หน่วยงานสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 คน และผู้เชี่ยวชาญนอกพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับรวบรวมข้อมูลสมรรถนะหลักที่เป็นอยู่ 2) แบบสอบถามปลายเปิด สำหรับรวมรวบข้อมูลสมรรถนะหลักที่

* ได้รับบทความ: 28 กุมภาพันธ์ 2566; แก้ไขบทความ: 12 เมษายน 2566; ตอบรับตีพิมพ์: 19 เมษายน 2566
Received: February 28, 2023; Revised: April 12, 2023; Accepted: April 19, 2023

รองรับแผนยุทธศาสตร์ฯ (เดลฟายรอบที่ 1) และ 3) แบบสอบถามปลายปิดใช้เก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์ (เดลฟายรอบที่ 2) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)

ผลการวิจัยพบว่า ด้านสมรรถนะหลักที่เป็นอยู่ประกอบไปด้วย 5 สมรรถนะหลัก 1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) ด้านการบริการที่ดี 3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าในภาพรวมบุคลากรมีการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักทั้ง 5 ครบทุกประเด็น ในขณะที่สมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์ ในภาพรวมพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ประเด็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายเท่ากับ 0.12 หมายถึงได้รับฉันทามติระดับสูง ซึ่งสามารถสรุปสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570) ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 ด้านและพฤติกรรมบ่งชี้ของบุคลากรซึ่งความสอดคล้องของสมรรถนะหลักทั้ง 5 กับแผนยุทธศาสตร์ฯ ในภาพรวม พบว่าสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านมีการรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 2 ประเด็นคือ การเป็นองค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูงและบุคลากรมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการทำงานในศตวรรษที่ 21 โดยแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์ฯ ควรมีการกำหนดเป็นแนวทางพัฒนาเชิงนโยบายและแนวทางเชิงปฏิบัติทั้ง 5 สมรรถนะหลัก

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก; แผนยุทธศาสตร์; กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Abstract

The objective of this research aimed to study the core competencies existing. Core competencies support the strategic plan and guidelines for the development of core competencies that support the strategic plan of the Ministry

of Social Development and Human Security. (During the year 2023-2027) By applying the Delphi technique in conducting research. The data was gathered by experts from 12 agencies under the Ministry of Social Development and Human Security in Chiang Mai, 12 people, and experts outside Chiang Mai, 5 people, totaling 17 people. The research tools consisted of 1) a structured interview form for collecting core competency existing data and 2) an open-ended questionnaire for collecting core competency data at support, the strategic plan (Delphi Round 1), and 3) closed-ended questionnaires were used to collect opinion data. Core competencies that support the ministry's strategic plan (Delphi Round 2) data analysis was performed. Qualitative analysis by content analysis and quantitative data analysis by descriptive statistics, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Coefficient of Variation.

The result of this research found that the existing core competencies consisted of 5 core competencies: 1) Achievement 2) Good service 3) Accumulation of professional expertise 4) Commitment to commitment righteousness and ethics, and 5) teamwork. It was found that overall, the personnel performed according to all 5 core competencies. While the core competencies that support the strategic plan found that the expert's opinions on the 5 core competencies were in the highest level of agreement (mean 4.63). The distribution coefficient was 0.12, meaning that they received a high level of consensus. This can summarize the core competencies that support the strategic plan of the Ministry of Social Development and Human Security. (Between 2023-2027), consisting of 5 core competencies and indicator behaviors of personnel. The consistency of the 5 core competencies with the overall strategic plan found that all 5 core competencies support the operational goals under the two strategic issues to become a high-performing digital organization and have the people with the necessary skills. Driving work in the 21st century by developing core competencies that support

the strategic plan. It should be formulated as a policy development guideline and a practical guideline for all five core competencies.

Keywords: core competencies; strategic plan; ministry of social development and human security

1. บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) บุคลากรทุกคนได้ทราบว่า Competency ที่แปลว่า “สมรรถนะ” ซึ่งประเด็นปัญหาในปัจจุบันบุคลากรในองค์กรเกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ในงานของตนเองการทำงานร่วมกันการสื่อสารความขัดแย้งในการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ภายในองค์กรและการทำงานที่ขาดจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่าและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ แล้วการบริหารทรัพยากรเป็นหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรทำความเข้าใจอย่างชัดเจน โดยการพัฒนาสมรรถนะเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานภายใต้การทำงานศตวรรษที่ 21 บุคลากรทุกระดับมีศักยภาพในการเป็นผู้นำการบริหารราชการแนวใหม่ เพื่อให้ภาคราชการมีมาตรฐานในระดับสูงเทียบเท่าเกณฑ์สากลและขีดความสามารถการปฏิรูประบบราชการ ในปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างบทบาท ภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสมและที่สำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงยิ่งขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถตอบสนองภารกิจขององค์กรโดยได้มองเห็นถึงการใช้ทรัพยากรที่สนับสนุนให้บุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในภาคเอกชนและทำให้การองค์กรประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก โดยการที่จะทำงานเพื่อให้ทราบถึงบุคลากรภายในองค์กรนั้นจะต้องมีรูปแบบการทำงานแบบใดในการตอบสนองความสำเร็จ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553, น. 65)

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกระทรวงฯที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกระทรวงภาคสังคมใน

การทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัวและชุมชน ส่วนราชการด้านนโยบายและการปฏิบัติ เพื่อเป็นองค์การและกลไกด้านสังคมในการบรรลุนโยบายของรัฐบาลที่ให้ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ให้มีการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิตามกรอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยบูรณาการแนวคิด ทิศทาง และการบริหารให้เป็นระบบจากภาคีทุกภาคส่วนและทุกระดับ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2545)

ดังนั้น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีการพัฒนาให้ก้าวสู่องค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูง และมีทักษะจำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้เกิดรูปแบบการทำงานที่เป็นรูปธรรมและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงในงาน โดยผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยผลการศึกษาจะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570)
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. พื้นที่วิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 12 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2) สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 9 3) สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งสันมหาพน 4) นิคมสร้างตนเอง

เขื่อนภูมิพล 5) ศูนย์พัฒนาราษฎรบนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงใหม่ 6) พิพิธภัณฑ์เรียนรู้ราษฎรบนพื้นที่สูงจังหวัดเชียงใหม่ 7) ศูนย์ประสานงานโครงการหมู่บ้านสหกรณ์สันกำแพงอำเภอแม่ออนตามพระราชดำริจังหวัดเชียงใหม่ 8) สถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านเชียงใหม่ 9) สถานสงเคราะห์เด็กบ้านเวียงพิงค์ 10) บ้านพักเด็กและครอบครัว 11) ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านธรรมปกรณ์ เชียงใหม่ และ 12) ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการหยาดฝน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่ส่วนกลาง 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การวิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) โดยใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selecting) ได้แก่ 1) กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 12 แห่ง จำนวน 12 คน และ 2) กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 17 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง 2) แบบสอบถามโดยการนำเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) มาใช้ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ใช้ในการขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในครั้งที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ และใช้ในการสัมภาษณ์ประเด็นสมรรถนะหลักของบุคลากรที่สอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถาม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) การบริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ 5) การทำงานเป็นทีม และแบบสอบถามปลายปิดในการสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญครั้งที่ 2

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ผู้วิจัยแบ่งการเก็บรวบรวมออกเป็น 2 ส่วนคือ จากการสัมภาษณ์ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview Technique) และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ เอกสาร บทความเผยแพร่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 วิธี ดังนี้ 1) การวิเคราะห์เนื้อหาในประเด็น (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดหมวดหมู่ จัดลำดับข้อมูล วิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอข้อมูลแบบพรรณนา และ 2) วิเคราะห์ข้อมูล

ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบไปด้วย ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนเบี่ยงเบนมาตฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูลจากคำตอบของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ค่าสัมประสิทธ์การกระจาย (Coefficient of Variation) เพื่อวัดความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์ต่อจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean Score)

4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้กรอบสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของทั้ง 12 หน่วยงานสามารถสรุปผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบุคลากรได้ โดย **1) สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** พบว่าบุคลากรมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ รวมไปถึงการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างที่ไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน **2) สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี** พบได้ว่า บุคลากรให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษเพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ รวมไปถึง บุคลากรสามารถนำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด **3) สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** พบได้ว่า บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ และสามารถสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมืออุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา **4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม** พบว่าบุคลากรยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต และ **5) สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม** พบว่าบุคลากรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ

2. ผลการศึกษาสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570)

สมรรถนะหลักในภาพรวม จากผลการวัดระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ทั้ง 5 ด้าน ได้ สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.65 C.V. = 0.13) สมรรถนะด้านการบริการที่ดี ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.65 C.V. = 0.14) สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = 0.62 C.V. = 0.13) สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = 0.54 C.V. = 0.11) และ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}$ = 4.62, S.D. = 0.56 C.V. = 0.11) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับที่น้อย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 17 มีความแตกต่างในการตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งสามารถอธิบายความสอดคล้องของความคิดเห็นของสมรรถนะหลักในแต่ละด้าน ดังนี้

สมรรถนะหลักที่ 1 สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า มี 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี 2) มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของตนเองด้วยวิธีการเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 3) ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกประเด็น 4)ทุกหน่วยงานควรมีการนำเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น 5) การกำหนดเป้าหมายท้าทายเพิ่มมากขึ้นของทุกหน่วยงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และ 6) ทุกหน่วยงานควรมีการพัฒนาระบบในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและแตกต่างจากเดิม โดยทั้งใน 6 ประเด็น มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) อยู่ระหว่าง 0.09 – 0.19

สมรรถนะหลักที่ 2 สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดี พบว่า มี 5 ประเด็น ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ทุกคน ควรทำงานบริการให้แก่ประชาชนด้วยจิตใจที่พร้อมบริการอย่างแท้จริง 2) ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชนทุกหน่วยงาน ควรมีการติดตามและแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนแบบระยะ ๆ 3) หน่วยงานย่อยภายใต้กระทรวงฯ ควรมีการสร้างเครือข่ายการทำงานอย่างเข้มแข็งร่วมกัน เพื่อการบริการที่สมบูรณ์แก่ประชาชน 4) การเสียสละในการให้เวลาเพื่อการบริการแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ของเจ้าหน้าที่ทุกคน และ 5) นอกจากการให้บริการ

ประชาชนตามหน้าที่รับผิดชอบแล้ว เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติมแก่ประชาชน โดยทั้งใน 5 ประเด็น มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) อยู่ระหว่าง 0.12 – 0.16

สมรรถนะหลักที่ 3 สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ พบว่า มี 6 ประเด็น ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ทุกคน ควรเป็นผู้ที่รักการแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของตนเอง 2) เจ้าหน้าที่ทุกคน ควรมีการใฝ่รู้ในการค้นคว้าความรู้ใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 3) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารต้องสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่และสามารถแก้ไขปัญหาจากเทคโนโลยีดังกล่าวได้ 4) เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญเชิงสหวิชาการตามหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง 5) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ควรมีส่วนร่วมนำเสนอ แสดงความคิดเห็นและนำความรู้ความสามารถเฉพาะทางเชิงบูรณาการในการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน และ 6) ทุกหน่วยงานย่อย ควรส่งเสริมบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรเชิงการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะให้กับทุกคน เช่น การสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่เพียงพอ โดยทั้งใน 6 ประเด็น มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) อยู่ระหว่าง 0.08 – 0.17

สมรรถนะหลักที่ 4 สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม พบว่า มี 6 ประเด็น ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ต้องเป็นผู้ที่มีสัจจะ เชื่อถือได้ เพื่อความไว้วางใจของประชาชนทุกคน 2) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ควรปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน ภายใต้จิตวิญญาณในความเป็นข้าราชการ หรือข้ารับใช้แผ่นดิน 3) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ต้องเป็นผู้ที่มีความเป็นกลาง ในการแสดงความคิดเห็น หรือการดำเนินงานตามหน้าที่อย่างเคร่งครัด 4) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ต้องเป็นผู้ที่ยึดหมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์อื่นใด กล้ารับผิดและกล้ารับผิดชอบในสิ่งที่กระทำผิด 5) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ควรมีใจเสียสละตนเอง เพื่อประโยชน์แก่ทางราชการ และ 6) เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคน ควรยึดหยัดในการทำงาน เพื่อความถูกต้องพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ โดยทั้งใน 6 ประเด็น มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) อยู่ระหว่าง 0.09 – 0.16

สมรรถนะหลักที่ 5 สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า มี 6 ประเด็น ได้แก่ 1) ทุกหน่วยงาน ควรมีการสร้างระบบในการทำงานเป็นทีมที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นการติดตามและการรายงานความคืบหน้าของแต่ละบุคคล 2) ผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการแชร์ข้อมูล

เฉพาะหน้าที่ของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม 3) ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ควรเปิดใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 4) ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในทีม ควรมีเป้าหมายหลักในการทำงานเป็นทีมร่วมกันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน 5) ทุกหน่วยงาน ควรมีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารเพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และ 6) ทุกหน่วยงาน ควรมีการสร้างระบบและกลไกเพื่อรองรับการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยทั้งใน 6 ประเด็น มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) อยู่ระหว่าง 0.08 – 0.16

3. ผลการเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570)

3.1 สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวทางเชิงนโยบาย สืบเนื่องจากการดำเนินงานตามสมรรถนะหลักในรูปแบบงานประจำส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานขาดเป้าหมายในการดำเนินงานอย่างแท้จริง โดยบุคลากรจะปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวันเพียงเท่านั้น ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการทบทวนนโยบายในการกำหนดเป้าหมายของสมรรถนะหลักใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการกระตุ้น จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรทุกคนเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายหลักของหน่วยงาน แนวทางเชิงปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายที่กำหนดไว้ข้างต้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานในระดับจังหวัด ควรมีการกำหนดกลยุทธ์และกรอบการทำงานในแต่ละสมรรถนะที่เปิดกว้าง โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอแนะวิธีการทำงานที่ถนัดและเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตนเอง ตลอดจนควรมีกิจกรรมส่งเสริมการปรับตัวในการทำงานที่สอดคล้องกับยุคฐานวิธีชีวิตถัดไป (Next Normal) และเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างตลอดเวลาของโลกในยุคศตวรรษที่ 21

3.2 สมรรถนะด้านการบริการที่ดี แนวทางเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะด้านการบริการที่ดีของข้าราชการ ควรมีการพิจารณาทบทวนปรับวิสัยทัศน์จากเดิมคือ “สร้างสังคมดี คนมีคุณภาพ” หรือพิจารณาปรับวิสัยทัศน์ในระดับจังหวัดโดยอาจเพิ่มประเด็นของความอุทิศตนและความมีใจบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับและพัฒนา

มาตรฐานการดำเนินงานและการให้บริการแกประชาชนของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวทางเชิงปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายข้างตน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีกิจกรรมเสริมสร้างความมีใจในการให้บริการ (Service Mind) แก่ผู้มารับบริการในทุกสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างค่านิยมหรือวัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นไปที่ความอุทิศตน ในการให้บริการแก่ประชาชนทุกคน เพื่อให้ประชาชนทุกคนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ามารับบริการ

3.3 สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แนวทางเชิงนโยบาย ปัจจุบันเทคโนโลยีและความทันสมัยได้มาเป็นส่วนนึงในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งในบางครั้งอาจก่อให้เกิดความยุ่งยากในการนำเทคโนโลยีไปใช้ของบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอาจมีการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมศักยภาพการทำงานของบุคลากรภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาตัวบุคลากรและกระบวนการดำเนินงานที่มีความแม่นยำลดข้อผิดพลาดลงและยังช่วยให้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวทางเชิงปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการเสริมศักยภาพการดำเนินงานภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้แก่บุคลากรในทุกสายงาน เช่น การจัดฝึกอบรมเพื่อยกระดับศักยภาพตามวิชาชีพ การให้ทุนการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น หรือแม้แต่การจัดกิจกรรมย่อย ในหน่วยงานทุกเดือนเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจในสายวิชาชีพตนเอง ตลอดจนการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติดีเด่นประจำปี เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3.4 สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แนวทางเชิงนโยบาย ปัจจุบันสมรรถนะหลักในการดำเนินงานตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดให้ข้าราชการทุกคนปฏิบัติตามหลักธรรมภิบาล อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายเพื่อรองรับการปฏิบัติภายใต้กรอบธรรมาภิบาลในทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นเตือนให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด แนวทางเชิงปฏิบัติถึงแม้ว่าองค์กรภาครัฐถูกกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานภาครัฐควรดำเนินกิจกรรม เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นเตือนให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงการดำเนินงานภายใต้คำว่า “ข้าราชการ” หรือ

“ข้าของแผ่นดิน” เพื่อการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม

3.5 สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม แนวทางเชิงนโยบาย การดำเนินงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงานนั้น มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป ในเชิงการดำเนินงานตามหน้าที่อาจมีการพบปะกันน้อย ซึ่งอาจส่งผลต่อความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จึงควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน โดยอาจสร้างวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งให้ทุกคนได้มาพบเจอกันบ่อยมากขึ้นในหน่วยงาน แนวทางเชิงปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงาน องค์กรภาครัฐควรมีการกำหนดกิจกรรม เพื่อให้บุคลากรทุกคน พบปะ สังสรรค์ พูดคุย และแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานซึ่งกันและกัน เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในวันส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ การจัดกีฬาสัมพันธ์ ตลอดจนการยกย่องชื่นชมบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในรอบปี ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมงานอนาคต

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรภายใต้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 สมรรถนะหลักพบว่า **สมรรถนะหลักที่ 1 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องบุคลากรมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจตราความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ ในขณะที่**สมรรถนะหลักที่ 2 ด้านการบริการที่ดี** พบว่าบุคลากรจะต้องให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ โดย**สมรรถนะหลักที่ 3 ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ** พบว่าบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการได้ ในขณะที่**สมรรถนะหลักที่ 4 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม** พบว่าบุคลากรยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต และ **สมรรถนะหลักที่ 5 ด้านการทำงานเป็นทีม** พบว่าสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมบุคลากรให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอ ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะหลักทั้ง 5 ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

ที่ได้กล่าวถึงสมรรถนะหลักทั้ง 5 ไว้ คือสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี ให้มีประสิทธิผล หรือสูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่ ในขณะที่สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีหมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่สมรรถนะหลักด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพหมายถึงความสนใจใฝ่รู้สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ในขณะที่สมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมหมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งกฎหมายคุณธรรม และสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมหมายถึงความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ ซึ่งจะเห็นว่ากระทรวงฯได้ปฏิบัติงานตามกรอบสมรรถนะหลักที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนดไว้อย่างเป็นรูปธรรม

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสมรรถนะหลักของบุคลากรที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570) โดยพบว่าการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ใน 6 ประเด็นสามารถรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ครบทั้ง 2 เป้าหมาย ในขณะที่การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีใน 5 ประเด็นสามารถรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ครบทั้ง 2 เป้าหมาย เช่นกัน โดยการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพใน 6 ประเด็นสามารถรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ในทุกประเด็น สำหรับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ทั้ง 6 ประเด็นสามารถรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ได้เพียงเป้าหมายเดียวคือบุคลากรมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 และ การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมทั้ง 6 ประเด็นสามารถรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯ ครบทั้ง 2 เป้าหมายเช่นกัน โดยในภาพรวมแล้วจะสังเกตได้ว่าการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงฯนั้น จะให้ความสำคัญไปที่ทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 ของบุคลากรมากกว่าเป้าหมายด้านการเป็นองค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความ

ถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ไม่พบการปฏิบัติงานที่รองรับเป้าหมายการปฏิบัติงานภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการเป็นองค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูง แม้แต่ประเด็นเดียว อย่างไรก็ตามกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พ.ศ. 2566-2570) ได้กล่าวถึงความสำคัญและเป้าหมายในการปฏิบัติงานให้เป็นองค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูงไว้คือ 1) ปรับเปลี่ยนองค์กร พม. สู่องค์กร ยุคดิจิทัล โดยการพัฒนาและบูรณาการข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย รวมถึงการพัฒนา กระบวนงานและบริการที่สะดวกเข้าถึงง่ายด้วยดิจิทัล และส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมในการพัฒนาองค์กร 2) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร การปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น ตลอดจน การพัฒนากฎหมาย ระเบียบประกาศต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กร 3) มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะบุคลากร (Skillsets) ในการทำงาน ในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ทั้งการปลูกฝังบุคลากรให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มุ่งประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน และ 4) สื่อสาร สังคมสร้างภาพลักษณ์องค์กรทั้งในเชิงนโยบายและการขับเคลื่อนภารกิจ เพื่อสร้างการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมายและภาคส่วนต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในทั้ง 5 สมรรถนะหลัก พบว่า สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญสูงสุดไปที่การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของตนเองด้วยวิธีการเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ในขณะที่สมรรถนะหลักด้านการบริการที่ดีผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญสูงสุดไปที่เจ้าหน้าที่ทุกคน ควรทำงานบริการให้แก่ประชาชนด้วยจิตใจที่พร้อมบริการอย่างแท้จริง สำหรับสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญสูงสุดไปที่เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีการใฝ่รู้ในการค้นคว้าความรู้ใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยสมรรถนะหลักด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญสูงสุดไปที่เจ้าหน้าที่และผู้บริหารทุกคนต้องเป็นผู้มีสัจจะ เชื่อถือได้ เพื่อความไว้วางใจของประชาชนทุกคน และสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีมผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญสูงสุดไปที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีการแชร์ข้อมูลเฉพาะหน้าที่ของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของไชยดี ยะยือริ (2562) เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งพบว่าบุคลากรสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การบริการที่ดี การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุดและด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเป็นสมรรถนะหลักที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมีเพื่อทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานขับเคลื่อนงานได้สำเร็จรุร่วงตามวิสัยทัศน์ ในขณะที่สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่าสมรรถนะหลักเป็นสิ่งที่องค์กรทำได้ดีที่สุดเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายทางกลยุทธ์และเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ในขณะที่ประกอบ กุลเกลี้ยง (2548) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าสมรรถนะหลักเป็นคุณสมบัติภายในตัวคนหรือตัวผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีไว้ทุกคนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในอนาคต

6. องค์ความรู้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง สมรรถนะหลักของบุคลากรที่รองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570) ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการในหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้น ทั้งยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในงานต่าง ๆ ของกระทรวงฯ เพื่อให้การทำงานพร้อมที่จะพัฒนาและพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีทักษะจำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 มากกว่าการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูง ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ช่วงระหว่างปี 2566-2570) ดังนั้น ผู้บริหารของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรหันมาทบทวนถึงการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักทั้ง 5 ของบุคลากรตามเป้าหมายการเป็น

องค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูงควบคู่ไปกับเป้าหมายด้านการมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 ทั้งนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่กำหนดไว้ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการมุ่งพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

2. ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาของทั้ง 12 หน่วยงานย่อยภายใต้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ และโครงการต่าง ๆ ที่สนับสนุนเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในทุกประเด็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นด้านการเป็นองค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูงและประเด็นด้านการมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนการกำหนดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเป็นองค์กรยุคดิจิทัลและทักษะที่จำเป็นต่าง ๆ ของบุคลากรได้อย่างแท้จริง

3. เพื่อตอบสนองต่อการเป็นองค์กรยุคดิจิทัลที่มีผลสัมฤทธิ์สูงและมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนงานในศตวรรษที่ 21 และการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ทั้ง 5 ของบุคลากร กระทรวงฯควรมีการกระจายงบประมาณให้เพียงพอต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรแต่ละตำแหน่งงานได้ไปพัฒนาตนเองในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับสายงานตนเองอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2545). พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. สืบค้นจาก https://mspc.ocsc.go.th/sites/default/files/2017-04/5.3phrb.prabprungthuengchbabthii1642hnaa.pdf

ไชยดี ยะยือริ. (2562). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.

ประกอบ กุลเกลี้ยง. (2548). *การบริหารข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสรรถนะหลัก.* กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน.