สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

Core Competencies Affecting Job Performance of Personnel at the Central Excise Department

อรศศิร์ อัศวรัตน์

Ornsasi Atsawarat

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรต้นที่มี 2 ตัวแปร การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test) สำหรับตัวแปรต้นที่มีมากกว่า 2 ตัวแปร หากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท สมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านคุณภาพของงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านปริมาณงาน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : สมรรถนะหลัก, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บุคลากร, กรมสรรพสามิต, ส่วนกลาง

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study personal factors; core competencies; work performance efficiency; 2) compare work performance efficiency classified by personal factors; and 3) study the impact of core competencies on work performance efficiency of the central personnel at the Excise Department.

This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 300 personnel from the Central Excise Department. A questionnaire was utilized as the primary instrument for data collection. The data were analyzed using both descriptive and inferential statistics. Descriptive statistics included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics included the t-test for independent variables with two groups, one-way analysis of variance (F-test) for independent variables with more than two groups, and pairwise comparisons using the Least Significant Difference (LSD) method when statistically significant differences were found. In addition, multiple linear regression analysis was employed to examine the relationships among variables.

The results of the study revealed that: 1) the majority of personnel were female, aged between 31 and 40 years, held a bachelor's degree, were employed as civil servants, had less than five years of work experience, and earned an average monthly income not exceeding 20,000 baht; the overall level of core competencies was rated as highest, with the highest mean score found in the domain of adherence to integrity and ethics, and the lowest in the accumulation of professional expertise; the overall level of work performance was also rated as highest, with the highest mean score in work quality and the lowest in work quantity; 2) differences in personal factors-namely gender, education level, type of personnel, and average monthly income-were found to have a statistically significant effect on work performance at the 0.05 level of significance; and 3) core competencies were found to have a statistically significant influence on work performance, particularly in the areas of achievement orientation, promotion of professional expertise, and teamwork, at the 0.05 level of significance.

Keywords: Core Competencies, Job Performance, Personnel, Excise Department, Central Administration

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และพฤติกรรมของผู้คน องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน หนึ่งในแนวทางสำคัญคือการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างยั่งยืน

แนวคิดเรื่องสมรรถนะได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะแนวคิดของ Spencer และ Spencer (1993) ที่ระบุว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงลึกของบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลสัมฤทธิ์ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรภาครัฐก็ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น สำนักงาน ก.พ. ที่ได้กำหนดสมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการไว้เพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินและพัฒนาข้าราชการให้มีคุณภาพ

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานสำคัญภายใต้กระทรวงการคลัง มีภารกิจในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อสร้างรายได้ให้กับประเทศชาติ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงนโยบาย รวมทั้งมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับลักษณะภารกิจของหน่วยงาน โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน การเสริมสร้างสมรรถนะหลักให้แก่บุคลากรจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพขององค์กรให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง เนื่องจากกรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บภาษี การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง การศึกษาครั้งนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อระบุสมรรถนะหลักที่จำเป็น และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง แตกต่างกัน

2. สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(2) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการทำงานเป็นทีม

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน และค่าใช้จ่าย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

กรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 1,102 คน โดยข้อมูลประชากรดังกล่าวได้จากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568

4.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง จำนวน 294 คน ซึ่งกำหนดจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามประเภทของบุคลากร จากนั้นเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกประมาณ 5% ทำให้จำนวนตัวอย่างรวมไม่น้อยกว่า 300 คน

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ทำการศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์- เมษายน 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

1.1 ความหมายของสมรรถนะหลัก

สิทธิพงศ์ นกแอนหมาน (2559) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งที่ประกอบด้วยความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ หรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น มโนทัศน์ในตนเอง และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ขององค์การ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นคุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือน ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติราชการให้สัมฤทธิ์ผล โดยเป็นการหล่อหลอมค่านิยมร่วม และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือน

1.2 ประเภทของสมรรถนะหลัก

สำนักงาน ก.พ. (2553) ได้กำหนดสมรรถนะหลักในราชการพลเรือนไว้ 5 ประเภท ได้แก่ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม ซึ่งมุ่งเน้นให้ข้าราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างความร่วมมือในองค์กรอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อารีรัตน์ ปานศุภวัชร (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์จากการบริหารงานอย่างมีคุณภาพในเวลาที่กำหนด โดยเน้นการทำงานที่เชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลาและผลงานได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ

ธนายุ ภู่วิทยาธร (2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถทำได้ตามเป้าหมายขององค์กร โดยต้องมีปริมาณเหมาะสม คุณภาพของงานที่ดีและสามารถทำงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

สมใจ ลักษณะ (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพส่วนบุคคล ซึ่งเน้นความสามารถในการสร้างผลงานที่มีคุณภาพและปริมาณเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ และประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร

Peterson และ Plowman (1989, อ้างถึงใน นิตยา พรมจันทร์, 2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานควรวัดจาก 4 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน ที่เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ 2) ปริมาณงาน ที่ต้องเหมาะสมกับเป้าหมายองค์กร 3) เวลาในการทำงาน ที่ควรใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) ค่าใช้จ่าย ที่ควรลดการสูญเสียทรัพยากรให้น้อยที่สุดเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐานิศร์ มณีนารถ (2564) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอ่างทอง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6-10 ปี สมรรถนะหลักภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์การถดถอยสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทั้งหมดมีความสัมพันธ์พหุคูณกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ร้อยละ 30.80 สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ พบว่า สมรรถนะหลักโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .001$ โดยเฉพาะสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เนื่องจากพนักงานมีการนำเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด พัฒนาวิธีการทำงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยยึดหลักประหยัด ถูกต้อง สมบูรณ์ และรักษาภาพลักษณ์องค์กรภายใต้กรอบของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากร จำนวน 1,102 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรที่นำเสนอโดย Yamane (1973) และกำหนดให้ระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Error) เป็น 5% (0.05) ค่าความเชื่อมั่น เป็น 95% (0.95) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้จำนวนไม่น้อยกว่า 294 คน จากนั้นผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างประมาณ 5% เพื่อรองรับความคลาดเลื่อนที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมไม่น้อยกว่า 300 คน เพื่อให้การสุ่มตัวอย่างมีความแม่นยำ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามประเภทของบุคลากร แล้วดำเนินการสุ่มตัวอย่างแท้จริงในแต่ละชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ สำหรับการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรอง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด ประเด็นคำถามในแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลให้ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา จากนั้นจัดทำร่างแบบสอบถามและนำเสนอ รศ.สุชาติ เหล่าปรีดา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ก่อนตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective: IOC) ซึ่งควรมีค่าไม่น้อยกว่า 0.50 โดยผลการประเมินมีค่าอยู่ระหว่าง 0.80–1.00 และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 แสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในระดับดีมาก จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรกรมสรรพสามิตที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ผลการตรวจสอบพบว่าค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.967 และแต่ละด้านมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ สามารถใช้เก็บข้อมูลจริงได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ ใช้ One-way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ใช้ Multiple Linear Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง

1. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทบุคลากรเป็นข้าราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ สมรรถนะหลักของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม รองลงมาคือ ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีสมรรถนะที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะจิตสำนึกในคุณธรรมและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพของงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนถึงการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพทั้งในด้านคุณภาพ ความคุ้มค่า และการบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง แตกต่างกัน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง พบว่า สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 81.1 ($R = 0.900$, $R^2 = 0.811$) ซึ่งแสดงว่าสมการถดถอยมีความเหมาะสมและสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านบริการที่ดีและด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีเป้าหมายร่วม และส่งเสริมความเชี่ยวชาญในหน้าที่ของตนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระดับสูง

อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในงานวิจัย เรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะระดับการศึกษาที่พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มแสดงประสิทธิภาพการทำงานดีกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนายุ ภู่วิทยาธร (2561) ที่ให้คำนิยามของ “ประสิทธิภาพ” ว่าหมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดภายในเวลาที่เหมาะสม พร้อมรักษาคุณภาพและปริมาณงานได้ดี อารีรัตน์ ปานศุภวัชร (2562) ได้เสริมว่าการใช้ทรัพยากรให้ต่ำที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสูงสุดถือเป็นหัวใจสำคัญของประสิทธิภาพเชิงกระบวนการ ซึ่งพบได้มากในกลุ่มผู้ที่มีความรู้และทักษะสูง นอกจากนี้ สมใจ ลักษณะ (2552) ระบุว่าผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือผู้ที่มีความตั้งใจ ทุ่มเท และพยายามพัฒนาวิธีการทำงานอยู่เสมอ โดยทั้งหมดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. (2553) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงาน และแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพคือความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้ข้อจำกัดของเวลา งบประมาณ และแรงงาน

2. สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะหลัก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมากทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์สมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายผลการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของงานและระยะเวลาในการทำงาน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่มีเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน มีความพยายามและความมุ่งมั่น รวมทั้งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค จะสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ. (2553) ระบุว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์คือความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ภายใต้ข้อจำกัด เช่น เวลา งบประมาณ หรือทรัพยากร โดยสามารถวางแผน ปรับกลยุทธ์ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์สูงสุด เช่นเดียวกับ Peterson และ Plowman (1989) ที่มองว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดแต่ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและตอบสนองเป้าหมายขององค์กรได้มากที่สุด ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพงศ์ นกแอนหมาน (2559) ที่ระบุว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ มโนทัศน์ในตนเอง และแรงจูงใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

2) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่ใฝ่รู้พัฒนาตนเองต่อเนื่อง และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ความสามารถ และเทคโนโลยีในงานที่รับผิดชอบสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ปริมาณเหมาะสม ใช้เวลาและควบคุมต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.พ. (2553) ระบุว่าสมรรถนะด้านนี้คือการศึกษาค้นคว้า พัฒนาตน และประยุกต์ความรู้สู่การปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ขณะที่ Peterson และ Plowman (1989) เห็นว่าประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรใช้ทรัพยากร เช่น เวลา งบประมาณ และความรู้ อย่างคุ้มค่าสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ผู้มีความรู้เชิงลึกและนำไปใช้จริงในงานสามารถควบคุมต้นทุนและใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานของสว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง และนภาพร วงษ์วิชิต (2562) ที่พบว่าสมรรถนะด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญมุ่งผลสัมฤทธิ์ และยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < .001$ โดยพนักงานสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่พัฒนาวิธีการทำงาน และปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นภายใต้หลักจริยธรรม สะท้อนถึงความสำคัญของการสั่งสมความเชี่ยวชาญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและยกระดับคุณภาพงานขององค์กร

3) ด้านการทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงานและเวลาในการทำงาน แสดงให้เห็นว่า การมีทักษะในการร่วมมือ สื่อสาร และแบ่งปันข้อมูลในทีม ช่วยลดความขัดแย้ง เพิ่มความเข้าใจ และทำให้ผลลัพธ์ของงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำนักงาน ก.พ. (2553) ให้ความหมายของสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมว่า ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงออกถึงการมีส่วนร่วม ความร่วมมือ ความยืดหยุ่น และการให้ความช่วยเหลือกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน สอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านนี้ในกลุ่มตัวอย่าง ขณะเดียวกัน Peterson และ Plowman (1989) ระบุว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรสามารถใช้ทรัพยากร เช่น เวลา แรงงาน และงบประมาณ อย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์สูงสุดภายใต้ข้อจำกัด” ในบริบทของการทำงานเป็นทีม หมายถึงการลดความซ้ำซ้อน วางแผนร่วมกัน และแบ่งภาระงานอย่างเป็นระบบ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้ภายในเวลาและทรัพยากรที่จำกัด นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ ฐานิศร์ มณีนารถ (2564) ที่ระบุว่า สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ด้านการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรที่มีทักษะในการประสานงานและเข้าใจบทบาทของตนในทีม จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในแง่ของคุณภาพ ความรวดเร็ว และการลดข้อผิดพลาด ซึ่งยืนยันว่า สมรรถนะด้านนี้เป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในระบบราชการปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมสรรพสามิต ส่วนกลาง ผู้วิจัยมี ข้อเสนอแนะ สำหรับการนำผลไปใช้ประโยชน์และการศึกษาต่อในอนาคต ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมุ่งเน้นผลลัพธ์ในการทำงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยให้ความสำคัญกับการวางแผนและการติดตามผลอย่างเป็นระบบ

2) ด้านบริการที่ดี ควรพัฒนาทักษะการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านความสุภาพ รวดเร็ว และความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

3) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ควรสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง ผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้ในงานจริง

4) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ควรปลูกฝังค่านิยมที่เน้นความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการยึดถือจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

5) ด้านการทำงานเป็นทีม ควรส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสื่อสาร การประสานงาน และการร่วมกันแก้ไขปัญหาในทีม

6) ด้านคุณภาพของงาน ควรพัฒนามาตรฐานการทำงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและองค์กร

7) ด้านปริมาณงาน ควรบริหารจัดการภาระงานให้เหมาะสมกับกำลังคน และกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน

8) ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ควรใช้ทรัพยากรเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการดำเนินงานโดยไม่กระทบต่อคุณภาพของผลงาน

9) ด้านค่าใช้จ่าย ควรดำเนินงานโดยยึดหลักประหยัดและคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) จากการศึกษาครอบคลุมสมรรถนะหลัก 5 ด้าน งานวิจัยในอนาคตอาจเลือกเจาะลึกสมรรถนะด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ เพื่อศึกษารายละเอียดอย่างลึกซึ้ง เช่น สมรรถนะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผน หรือการแก้ไขปัญหา เพื่อค้นหาแนวทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการวิจัยต่อยอดโดยเปรียบเทียบสมรรถนะและประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคของกรมสรรพสามิต เพื่อค้นหาความแตกต่าง และนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงานในแต่ละพื้นที่ เช่น สมรรถนะด้านการสื่อสาร การตัดสินใจ หรือการทำงานเป็นทีม

3) นอกจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์โดยตรงแล้ว งานวิจัยอนาคตอาจพิจารณาผลลัพธ์ด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือศักยภาพการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ได้ภายรวมที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2568). ข้อมูลจำนวนบุคลากร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568 (จัดทำโดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล). กรุงเทพมหานคร: กรมสรรพสามิต.

ฐานิศร์ มณีนารถ. (2564). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ธนายุ ภู่วิทยาธร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรภาครัฐ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิตยา พรมจันทร์. (2562). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สว่างวงศ์ หมายเทียมกลาง, และ นภาพร วงษ์ชีวิต. (2562). สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์. วารสารวิชาการแพรวากาฬสินธุ์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 6(2), 290-301.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือสมรรถนะหลัก. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สิทธิพงศ์ นกแอนหมาน. (2559). สมรรถนะของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อารีรัตน์ ปานศุภวัชร. (2562). ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษา พนักงานไปรษณีย์ไทยในจังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 9(2).

Peterson, R. T., & Plowman, J. C. (1989). Business organization and management (4th ed.). Merrill Publishing.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Models for superior performance. New York: John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). Harper and Row.