

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา  
ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน\*  
(Factors Affecting Working Efficiency of Personal : A Case Study of  
Suvarnabhumi Job Seeker Checkpoint, Department of Employment,  
Ministry of Labour)

เบญญาภา จันทวงศ์\*\*

บทคัดย่อ

ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ การมีทัศนคติที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรอบคอบ ความมีวินัย และทักษะในการเข้าสังคมที่ดี 2) ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ขาดทักษะด้านการพูด มีระยะเวลาที่จำกัดในการปฏิบัติงาน ผู้มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานต่างประเทศไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ อัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอ ระบบ E-Service ของกรมการจัดหางานมีการประมวลผลล่าช้า 3) แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรจัดทำคู่มือรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรมีการพัฒนาทักษะด้านการพูด การเจรจา ประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ และขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศที่ถูกต้องตามกฎหมาย เพิ่มอัตราค่าจ้างบุคลากร และสร้างนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย สรรหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะการเจรจา

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ, กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

\* บทความวิจัยนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

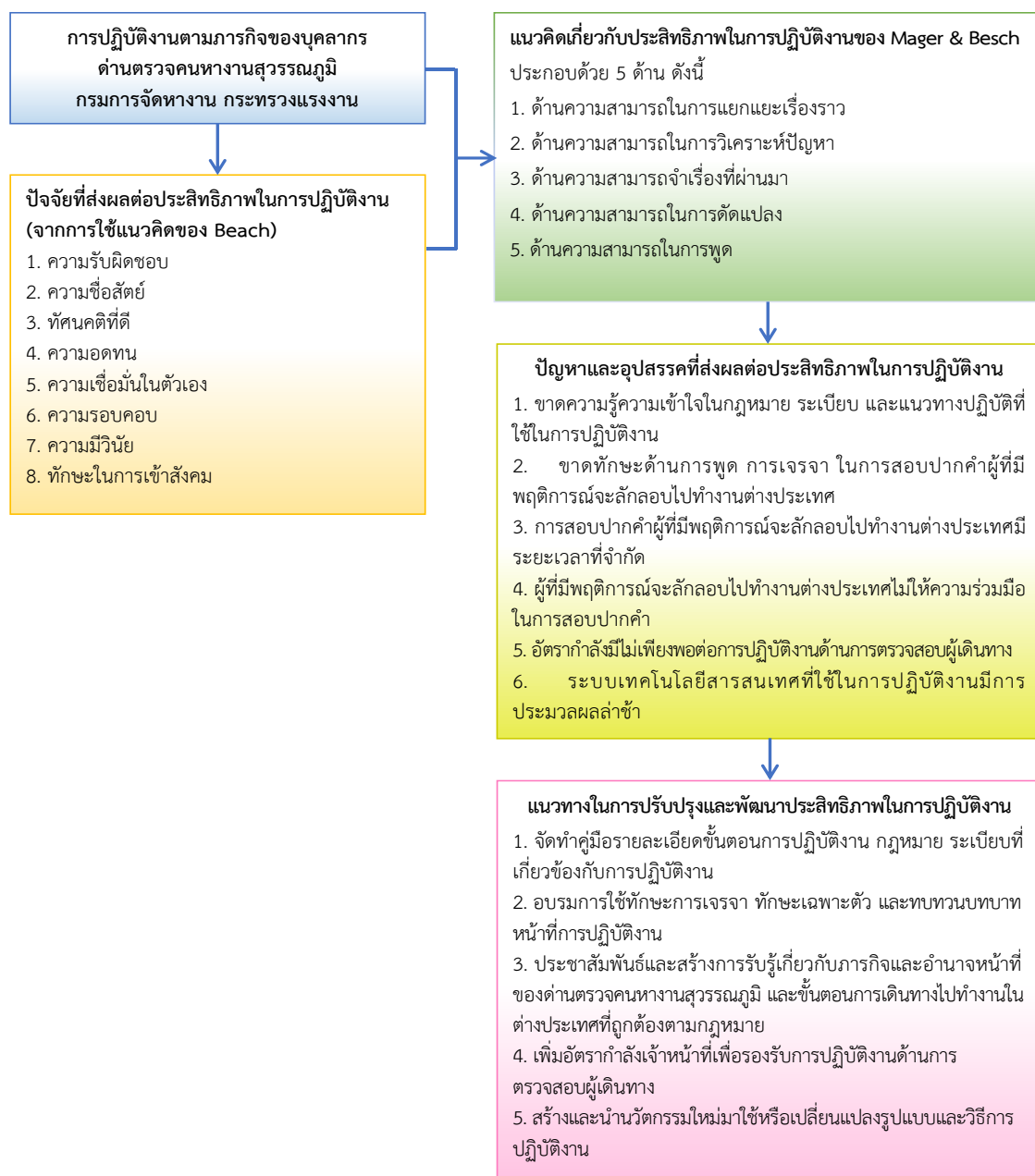
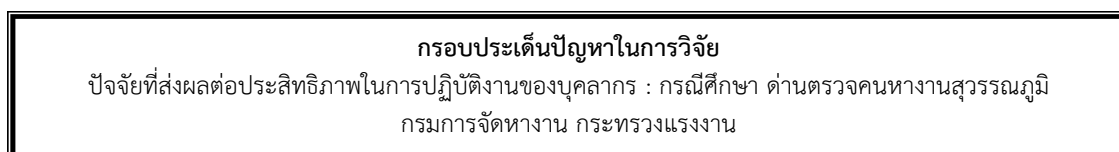
ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของโลกและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี อันเนื่องมาจากอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมส่งผลให้องค์การในภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ การที่จะทำให้องค์การอยู่รอดได้นั้น ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคนที่เป็นบุคลากรขององค์การ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การสร้างค่านิยมร่วมของคนในองค์การ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน จึงต้องเน้นที่ความรู้ ทักษะ ความชำนาญและความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ เพื่อที่จะปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนให้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อความต้องการของประชาชน

ปัจจุบันภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผาสุกและพึงพอใจในการทำงาน เกิดความก้าวหน้า สามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาองค์กร บุคลากรที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้บริหารวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลงานที่เป็นเลิศ องค์กรย่อมมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง เสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ก็ย่อมจะส่งผลไปถึงสังคมโดยรวมด้วย

ด้านตรวจคนหางานสุพรรณภูมิ เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (แบบรายการเดินทาง ออกไปทำงานนอกราชอาณาจักร หรือ แบบ จง. ๑๒) ของคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ลูกจ้างซึ่งประสงค์จะเดินทางไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ ตรวจสอบสังเกตความเคลื่อนไหวของบุคคลที่อาจถูกหลอกลวงหรือลักลอบไปทำงานในต่างประเทศ บริเวรด่านตรวจคนหางานสุพรรณภูมิและบริเวณด่านเตอร์เซ่คินของสายการบินต่าง ๆ ส่งรับจัดการเดินทางของคนหางานที่มีพฤติการณ์ที่เชื่อได้ว่าจะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศ หรือคนหางานยอมรับหรือมีหลักฐานว่าจะไปทำงานต่างประเทศ ตามมาตรา 63 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม การอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่คนหางานที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศจากกรณีต่าง ๆ เช่น การถูกหลอกลวงให้ไปทำงานต่างประเทศ การประสบอุบัติเหตุ เจ็บป่วย และเสียชีวิต ปฏิบัติงานวิชาการและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานด้านตรวจคนหางาน รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง การท่าอากาศยานสุพรรณภูมิ เป็นต้น ตลอดจนปฏิบัติตามแผนงาน/กิจกรรมที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย จากภารกิจงานที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าด้านตรวจคนหางานสุพรรณภูมิ มีภารกิจที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่หลากหลาย ปฏิบัติงานภายใต้แรงกดดันและเวลาที่จำกัด ดังนั้น ในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรของหน่วยงาน โดยศึกษาปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุพรรณภูมิมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ต่อไป

### กรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

### ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview)

### ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานในด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในส่วนของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก คือบุคคลที่มีประสบการณ์ มีความรู้ สามารถให้ความรู้ได้ดี ได้แก่ ข้าราชการ และพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลจะดำเนินการโดยใช้เกณฑ์ของ Creswell (2014) ที่อธิบายไว้ว่า ในการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพควรมีขนาดของตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมอยู่ระหว่าง 5-25 คน ต่อการศึกษาหนึ่ง ๆ

เพื่อความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับที่มาของผลการวิจัย ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ โดยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 9 คน ดังนี้

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| 1. หัวหน้าด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ | จำนวน 1 คน |
| 2. นักวิชาการแรงงานชำนาญการ         | จำนวน 4 คน |
| 3. นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ       | จำนวน 2 คน |
| 4. พนักงานราชการ                    | จำนวน 2 คน |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2562, หน้า 45) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

### การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูล จากบทความตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากตำรา บทความ กรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้กำหนดแนวทางและเนื้อหาของคำถาม
3. นำข้อมูลที่ได้มา เช่น จากกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย มาสร้างแบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Question)
4. นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว้าอิสระ เพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจนถ้อยคำประโยคในการสอบถามในแบบสัมภาษณ์ ให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครอบคลุมในเนื้อหา
5. แก้ไขและปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว้าอิสระ

### การทดสอบเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการนั้น ผู้วิจัยได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการคั่นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำการวิจัยมาแล้ว เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าแนวการสัมภาษณ์ดังกล่าว มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ มีความชัดเจนตรงประเด็น สอดคล้อง และครอบคลุมวัตถุประสงค์เนื้อหาของวิจัยที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม และใช้วิธีการทดสอบคุณภาพของข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ของ Denzin (สุภางค์ จันทวานิช, 2562, หน้า 129-130)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป ประกอบด้วย ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ หนังสืออ้างอิง ประกอบด้วย สารานุกรมและพจนานุกรม งานวิจัย วิทยานิพนธ์ การศึกษาอิสระ ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด และเอกสารของทางราชการ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยที่ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้การสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน เพื่อสรุปผลการวิจัยแยกเป็นประเด็น

เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน นำข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ เพื่อสรุปผลการวิจัย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสาร จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จากการศึกษาหนังสือ วรรณกรรม วิทยานิพนธ์ ตำราทางวิชาการ เอกสารของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง กับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แนวคิดการพัฒนาการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และข้อมูลทั่วไปของด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ ปัจจุบันภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลช่วยให้พนักงานในองค์กรได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความผูกพันและพึงพอใจในการทำงาน เกิดความก้าวหน้าสามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ ช่วยพัฒนาองค์กร บุคลากรที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้บริหารวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลงานที่เป็นเลิศ องค์กรย่อมมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง เสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ เมื่อองค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงดี ก็ย่อมจะส่งผลไปถึงสังคมโดยรวมด้วย

จากภารกิจหน้าที่ของด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานเอกสารของคนหางาน และลูกจ้างที่ประสงค์จะเดินทางไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศ ระเบียบการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ กรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบว่าไม่มีหลักฐานเกี่ยวกับการไปทำงานหรือฝึกงานในต่างประเทศตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงเน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างคุณค่าในการปฏิบัติงานภาครัฐให้มีความเหมาะสม มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัยสนาม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 9 คน สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน**

การวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้แก่

1) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลว่ามีจิตสำนึกที่ดีต่อภาระหน้าที่ของตนเอง เห็นแก่ประโยชน์ส่วนราชการมากกว่าส่วนตน ยึดมั่นในหลักเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับทางราชการ หากผู้ปฏิบัติงานไร้ความรับผิดชอบและไม่ให้ความสำคัญในการหน้าที่การงาน จะส่งผลให้ขาดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนราชการ จะทำให้การปฏิบัติงานไร้ประสิทธิภาพ

2) ด้านความซื่อสัตย์ พบว่า ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิพึงมี เนื่องจากด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิเป็นหน่วยงานที่มีการบังคับใช้กฎหมาย ด้านการคุ้มครองคนหางานโดยตรงในการตรวจสอบแรงงานไทยที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ และในบางครั้งอาจมีแรงงานไทยที่จะเดินทางไปทำงานต่างประเทศโดยไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย จึงมีการพยายามจะติดสินบนพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้อนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จึงต้องมีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการคอร์รัปชันและส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้

3) การมีทัศนคติที่ดี พบว่า ทัศนคติที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติงาน บุคลากรต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน มองผู้ร่วมงานในเชิงบวก ใช้เหตุผลในการทำงานมากกว่าใช้อารมณ์ และปรับมุมมองต่อองค์กรในแง่บวกอยู่เสมอ ซึ่งการที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดีจะส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสุข รักและทุ่มเทในงานที่ทำ ผลักดันให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานจนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ด้านความอดทน พบว่า ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิจึงมีภารกิจหลักที่เกี่ยวกับงานด้านการให้บริการแก่แรงงานไทย และตรวจสอบผู้เดินทางที่มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศโดยไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งในบางครั้งอาจมีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยแสดงอารมณ์ โวยวาย หรือว่ากล่าว จนถึงขั้นร้องเรียน บุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิจึงต้องมีความอดทนเป็นที่ตั้ง ควบคุมอารมณ์และกิริยาในการแสดงออก เพื่อลดแรงปะทะที่อาจนำไปสู่การกระทบกระทั่งกัน

5) ด้านความเชื่อมั่นในตัวเอง พบว่า จะส่งผลให้บุคลากรกล้าคิด กล้าแสดงออก และกล้าตัดสินใจ ทำให้มีจุดยืนและเป้าหมายที่ชัดเจน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แต่บุคลากรจะต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานด้วย ไม่ถือเอาความเชื่อมั่นของตนเองเป็นที่ตั้ง และต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด

6) ด้านความรอบคอบ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพและถูกต้องตามกฎหมาย

7) ด้านความมีวินัย พบว่า บุคลากรที่มีวินัยในการปฏิบัติงาน จะมีจิตสำนึกที่ดี สามารถควบคุมพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีมีระเบียบเรียบร้อยและมีความน่าเชื่อถือ

8) ด้านทักษะในการเข้าสังคม พบว่า บุคลากรที่มีทักษะในการเข้าสังคม ทั้งในด้านการพูด การฟัง การแสดงความคิดเห็น การให้เกียรติต่อผู้ร่วมงาน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงานทั้งในหน่วยงานและหน่วยอื่น ๆ ที่ต้องมีการประสานงานกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานราบรื่น ไม่เกิดความขัดแย้ง

## **วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน**

การวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้แก่

1) บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการบังคับใช้ข้อกฎหมาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมาย จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เกิดความล่าช้า บุคลากรขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ เกิดความเสียหายต่อผู้เดินทางและหน่วยงาน

2) บุคลากรยังขาดทักษะด้านการพูด การเจรจา ในการสอบปากคำผู้ที่มีพฤติการณ์จะลักลอบเดินทางไปทำงานต่างประเทศ โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องสืบหาข้อเท็จจริงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อหาวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ซึ่งผู้ที่มีพฤติการณ์จะหลบเลี่ยงการให้ข้อมูลที่แท้จริง เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขาดทักษะด้านการพูด การเจรจา จะส่งผลให้ไม่สามารถได้ข้อเท็จจริงที่ตรงตามประเด็นที่ต้องการ และไม่สามารถหาเหตุเพื่อระงับการเดินทางของผู้ที่มีพฤติการณ์ได้

3) มีระยะเวลาที่จำกัดในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบ สอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานในระยะเวลาที่จำกัด โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสอบปากคำผู้เดินทางได้เฉพาะห้วงเวลาที่สายการบินเปิดบริการออกตัวโดยสาร ส่งผลให้การตรวจสอบต้องกระทำอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผลการวินิจฉัยทันต่อระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้

4) ผู้มีพฤติการณ์จะลักลอบเดินทางไปทำงานต่างประเทศไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่และการสอบปากคำ โดยผู้เดินทางที่มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศส่วนใหญ่ได้มีการเตรียมความพร้อม ซักซ้อม ในการตอบข้อซักถามของพนักงานเจ้าหน้าที่ในประเด็นต่าง ๆ มีการหลบหลีกฐานข้อความการสนทนาระหว่างนายหน้างานเถื่อนในโทรศัพท์มือถือ แอปพลิเคชันไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ เตรียมเอกสารหลักฐานที่เป็นเท็จ ส่งผลให้พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องทำงานด้วยความยากลำบาก ต้องระมัดระวังในการตัดสินใจ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้เดินทาง จนนำไปสู่การกระทบกระทั่งกัน



5) อัตราค่าจ้างที่ไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อทำให้ไม่สามารถตรวจสอบผู้เดินทางที่มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากบริเวณอาคารผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีพื้นที่ขนาดใหญ่ ประกอบกับผู้เดินทางส่วนใหญ่จะเดินทางในช่วงระยะเวลากลางคืน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้เดินทางเป็นจำนวนมาก โดยจำนวนผู้ที่จะลักลอบไปทำงานมีเฉลี่ยประมาณ 20 คนต่อเที่ยวบิน แต่จำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่ของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิมีเพียงพลัดละ 3 คนเท่านั้น ทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ลักลอบไปทำงานต่างประเทศได้เป็นจำนวนมาก

6) ระบบ E-Service ของกรมการจัดหางานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีการประมวลผลล่าช้า โดยระบบมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการบันทึกและการเข้าถึงข้อมูล และมีการขออนุมัติจากหัวหน้างานหลายชั้นตามที่กฎหมายได้ระบุไว้ ส่งผลให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

### **วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน**

การวิจัยพบว่า แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีดังนี้

1) ควรมีการจัดทำคู่มือรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือที่สรุปวิธี ขั้นตอน องค์ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติงาน แนวทางในการแก้ไขปัญหา จนนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2) ควรมีการพัฒนาทักษะการเจรจา ทักษะเฉพาะตัว และทบทวนบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน การจัดอบรมจะทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถสืบข้อเท็จจริงจากผู้เดินทางได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการ สามารถนำมาวินิจฉัยได้อย่างถูกต้อง

3) ควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิและขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศที่ถูกต้องตามกฎหมาย การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่คนหางาน ประชาชน เกี่ยวกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ การเดินทางไปทำงานในต่างประเทศที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเน้นให้ทราบถึงวิธีการ ขั้นตอน ข้อดีและสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ และเน้นให้ตระหนักถึงข้อเสียและผลกระทบของการลักลอบไปทำงานแบบผิดกฎหมาย รวมไปถึงอัตราโทษตามกฎหมาย ซึ่งจะเป็นการสร้างองค์ความรู้เป็นภูมิคุ้มกันให้กับคนหางาน ส่งผลให้คนหางานเลือกที่จะเดินทางไปถูกต้องตามกฎหมาย และลดจำนวนผู้ลักลอบไปทำงานในต่างประเทศแบบผิดกฎหมาย

4) ควรมีการเพิ่มอัตราค่าจ้างบุคลากร เพื่อให้สามารถตรวจสอบและสอบปากคำผู้เดินทางที่มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศได้ครอบคลุมพื้นที่ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทั้งหมด ตลอดจนทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและระงับผู้เดินทางที่จะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) ควรสร้างและนำนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงาน จะทำให้มีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอน และระยะเวลาของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านตรวจคนหางาน สุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ การมีทัศนคติที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรอบคอบ ความมีวินัย และทักษะในการเข้าสังคมที่ดี โดยมีแนวคิดของของ Beach (อ้างถึงใน จันจิรา โส๊ะประจัน, 2553, หน้า 16) เรื่องลักษณะของพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาใช้อธิบายคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ทัศนคติที่ดี ความอดทน ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรอบคอบ ความมีวินัย และทักษะในการเข้าสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพที่ต้องการของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ การนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคลมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว มีความรู้ความเข้าใจ และจำในระเบียบข้อบังคับ กฎหมายและแนวทางปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้สามารถคิดวิเคราะห์และจำแนกพฤติกรรมของผู้เดินทางไปต่างประเทศแบบผิดกฎหมายได้ถูกต้อง มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องตรงกับสถานการณ์ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเก็บบันทึกข้อมูลและนำกลับมาใช้และตรวจสอบได้ มีทักษะในการพูด การเจรจา สามารถสอบถามคำผู้ที่มีพฤติกรรมจะลักลอบไปทำงานต่างประเทศ และมีทักษะในการพูดโน้มน้าวผู้กระทำผิดกฎหมายให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็นได้ โดยนำแนวคิดทฤษฎีของ Mager & Besch (อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557, หน้า 5-6) เรื่อง ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มาอธิบายถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรนั้น ต้องมีความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว ซึ่งจะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา เป็นกระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา เป็นความสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไร ตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา ความสามารถในการดัดแปลง เป็นความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้ และความสามารถในการพูด เป็นความสามารถในเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นของด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ ต้องมีทักษะในการพูด เพื่อสอบถามคำผู้ที่มีความประพฤติลักลอบกระทำผิดกฎหมายให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น ซึ่งทักษะการพูด การเจรจาจึงมีความสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเวลาจำกัดในปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ โสภกา (ชูพิกุลชัย) ซปีสมันน์ (อ้างถึงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557, หน้า 10) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบด้านสติปัญญา หมายถึงความสามารถในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมหรือปัญหาที่เผชิญอยู่ และองค์ประกอบทางอารมณ์

ได้แก่ ความสามารถทางอารมณ์ หรือเชาวน์อารมณ์ หมายถึงความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ จริยา เรื่องเดชสกุล (อ้างถึงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557, หน้า 10) ได้เสนอหลักปฏิบัติเพื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เป็นผู้ที่มีมองหรือมีวิธีคิดทางบวกเสมอ ทำให้ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ เพราะในสิ่งที่ไม่ดีก็มักจะมีสิ่งที่ดีซ่อนไว้เสมอ และเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน และต่อประเทศชาติ เป็นผู้ตั้งใจทำงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ไม่หวังผลประโยชน์ มีจิตใจให้บริการ ไม่ใช่ทำเพราะเป็นหน้าที่หรือคำสั่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวารา นาคเวก (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานราชการ โดยให้อำนาจความรับผิดชอบในงานเท่าเทียมกับข้าราชการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยอมทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาญ ม่วงใหม่ (2560) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า บัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถแยกแยะเรื่องราว วิเคราะห์ปัญหาและจดจำเรื่องที่ผ่าน มา ใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์หรือแก้ไขความขัดแย้งของการทำงาน โดยใช้วิธีการแก้ปัญหาพร้อมกัน มีการตัดสินใจที่ดี มีระเบียบยืดหยุ่นและชัดเจน และใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ หรือคิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน

## 2. ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ดังนี้ 1) ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ปัญหาขาดทักษะด้านการพูด 3) ปัญหาการปฏิบัติงานมีระยะเวลาที่จำกัด 4) ปัญหาผู้มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานต่างประเทศไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่และสอบปากคำ 5) ปัญหาอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอ 6) ปัญหาระบบเทคโนโลยี (E-Service) ของกรมการจัดหางานที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีการประมวลผลล่าช้า มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการบันทึกและการเข้าถึงข้อมูล และมีการขออนุมัติจากหัวหน้างานหลายชั้นตามที่กฎหมายได้ระบุไว้ ส่งผลให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ว่า องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยก็คือคนหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็น

ทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงาน และขององค์การอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึงเพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 10) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิชญ เวชกิจ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านขั้นตอนปฏิบัติงาน โดยเห็นว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อนและไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า 2) ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ครุภัณฑ์ของกองช่าง ไม่มีความทันสมัย คุณภาพต่ำ ไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร คือ การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่าการอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้หรือการได้เปลี่ยนแปลงงานโดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันท่วงเวลาที่กำหนดตามแผน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภารัตน์ ภัคติ (2555) เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองคนหางานของพนักงานเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนหางานเชียงใหม่ พบว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพฤติการณ์ว่าจะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศจะเข้ามาตรวจหนังสือเดินทางที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่ในเวลาที่เหมาะสมและใกล้เวลาขึ้นเครื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการซักถามหรือตรวจสอบข้อมูลน้อย ต้องรีบเร่งในการตัดสินใจ และคนหางานที่จะลักลอบไปทำงานในต่างประเทศมักจะปกปิดข้อเท็จจริงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อไม่ให้ถูกระงับการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ โดยมักจะอ้างว่าเดินทางไปต่างประเทศเพื่อท่องเที่ยวหรือเยี่ยมญาติ และไม่คอยให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อมูลแก่พนักงานเจ้าหน้าที่

### 3. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ประเด็นนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ไว้ดังนี้ 1) ควรมีการจัดทำคู่มือรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 2) ควรมีการพัฒนาทักษะการเจรจา ทักษะเฉพาะตัว

และทบทวนบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของด่านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ และขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศที่ถูกต้องตามกฎหมาย 4) ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร 5) ควรสร้างและนำนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (อ้างถึงใน ลัดดา รักจรรยาบรรณ, 2557, หน้า 9) กล่าวถึงการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่ใต้การบังคับบัญชาได้พัฒนาการปฏิบัติงาน การพัฒนาการปฏิบัติงาน หรือ การพัฒนาวิธีการทำงาน เป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของหัวหน้างานในองค์การที่จะกระตุ้นให้พนักงานที่อยู่ในความดูแลเกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองซึ่งการพัฒนาวิธีการทำงานมีเทคนิค ดังนี้ 1) จัดเตรียมเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อม บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์เพียงพอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) จัดทำการอบรมและสอนงานให้แก่บุคลากร บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะที่เพียงพอสำหรับงานนั้น ๆ โดยเฉพาะการเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง 3) สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงาน บุคลากรต้องได้รับการกระตุ้นให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและหัวหน้าต้องมีทักษะในการรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร 4) มีความเชื่อใจงานทุกอย่างสามารถพัฒนาได้ และบุคลากรสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ มีความเชื่อในการปฏิบัติงานและการพัฒนาการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการพัฒนางาน แก้ไขปรับปรุงการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ นพพงษ์ บุญจิตรธาตุย์ (อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554, หน้า 16) กล่าวว่า การปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถ และเทคนิควิธีการทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิด วิมา พิงวิวัฒน์นิกุล (2562) กล่าวว่า ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีผลจำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอนทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา อบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้หรือการได้เปลี่ยนแปลงงานโดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ บริษัทได้มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบข้อกำหนดให้พนักงานทราบก่อนปฏิบัติงานจริงทำให้พนักงานมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำ

มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ มีความรู้ลึกซึ้งและสนุกกับงานที่ทำ มีคู่มือการปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถทำงานได้สะดวกและง่ายขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธี ไพรัชิต (2556) ศึกษาเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอ หรือสามารถจัดหามาให้ได้ทันทีที่ต้องการและมีความปลอดภัยในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาด้านตรวจคนหางานสุวรรณภูมิ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัว ให้มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และมีความทันสมัยส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบผู้ที่มีพฤติการณ์จะลักลอบไปทำงานต่างประเทศ แบบผิดกฎหมาย รวมถึงการใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในบางเรื่องนั้นมีโอกาสถูกฟ้องร้องได้
2. ควรมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย มีความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล และการบันทึกข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข่าวสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
3. ควรมีการสรรหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน ส่งเสริมขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่
4. ควรมีการฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะการพูด เจริญ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริการและสอบถามคำผู้ที่มีความประพฤติลักลอบกระทำผิดกฎหมายให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น
5. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน และการเดินทางไปทำงานในต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความรอบรู้และวิจารณ์ญาณ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบที่มีต่องาน และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของด่านตรวจคนหางาน เพื่อครอบคลุมเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของด่านตรวจคนหางาน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- จันจีรา โสประจัน. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- นวารา นาคเวก. (2555). *การศึกษาสถานภาพของพนักงานราชการกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*
- เมธี ไพรัชิต. (2556). *การทำปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.*
- วิชาญ ม่วงใหม่. (2560). *การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตแรงงานในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. งานวิจัยการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 59, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.*
- วิภารัตน์ ภักดี. (2555). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองคนหางานของพนักงานเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนหางานเชียงใหม่. เชียงใหม่: ม.ป.ท*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.*
- วิมา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.*
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.*
- สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*
- ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). *การพัฒนาการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* Thousand Oaks: SAGE Publications.