

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ*

Performance efficiency of Government Official and Personnel: A Case study of
Phakdichumphon District Office, Chaiyaphum

พรวาลี หนุรอด**

Pronwalee Nurod

Pornwalee06@gmail.com

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กรอันจะทำให้ตนเองและองค์กรเกิดความพึงพอใจในที่สุด 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ นโยบายและการบริหารขององค์กร สภาพการทำงาน บรรยากาศที่ดีในการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการใช้หลักสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ การขาดแรงจูงใจในการทำงาน และขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 4) แนวทางการแก้ไขปัญหา ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องต่อปริมาณงาน ใช้แรงจูงใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การยกย่อง ชมเชย การเพิ่มค่าตอบแทน การจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ; ข้าราชการและบุคลากร ; ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันมีปัจจัยหลายประการที่ผลักดันให้ภาครัฐต้องทบทวนบทบาทและการทำงานของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นบริบทการเปลี่ยนแปลงที่พลิกผันอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมโยงของโลกและสภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ปัญหาซับซ้อนที่มีรูปแบบไม่แน่นอน มีความเฉพาะ และไม่สามารถใช้แนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิมได้อีกต่อไป ผลกระทบของภูมิศาสตร์การเมืองที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมความมั่นคงและการพัฒนานโยบายประเทศความน่าเชื่อถือของภาครัฐและความคาดหวังและการตรวจสอบโดยภาคส่วนต่าง ๆ รวมไปถึง ความก้าวหน้าอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลและการแข่งขันบนความได้เปรียบของข้อมูล

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2563) เขียนแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐไว้ว่าทิศทางการพัฒนาและปฏิรูปประเทศภายใต้ปัจจัยผลักดันดังกล่าว ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศที่ชัดเจน โดยการพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญตามที่ปรากฏในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2565) ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนให้ภาครัฐยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยต้องมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม มีขนาดที่เหมาะสม กับบทบาทภารกิจพร้อมปรับตัวมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารราชการมีการบูรณาการการทำงานและฐานข้อมูลภาครัฐมีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สำนักงาน ก.พ. จึงได้กำหนดเป้าหมายภารกิจที่สำคัญ ในการปฏิรูปทิศทางการและระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ประกอบด้วย (1) การทำให้ขนาดและต้นทุนด้านบุคลากรภาครัฐอยู่ในระดับที่เหมาะสม (Size and Cost) เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารและพัฒนาประเทศ (2) การสร้างนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ ปรับปรุงระบบกลไก และสร้างมาตรฐานกลางให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสมกับบริบทการบริหารราชการ (3) มีการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิต ของบุคลากรภาครัฐ ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน (Employee Experience) สอดรับกับวิถีชีวิต และความต้องการของบุคลากรภาครัฐแต่ละคนและ (4) การปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ มิติทางด้านจริยธรรมของการทำงานภาครัฐ

พดุงสิทธิ์ อุกุม (2559) ได้อธิบายว่า องค์กรทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้นการใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในบรรดาทรัพยากรในองค์กรนั้นมักจะประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ (รวมถึงอาคารสถานที่) และเทคโนโลยีซึ่งทรัพยากรเหล่านั้นถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญที่จะช่วยนำความสำเร็จสู่องค์กร แต่อย่างไรก็ตาม คน ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญลำดับแรกที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังนั้น คนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นผู้สร้างสรรค์ทุกสิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริหารที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป็นการฉายภาพลักษณะที่ขององค์กรสู่สาธารณชน และโดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะที่หลากหลายและแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ

ขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องเพิ่มคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และนำศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

จากบริบทดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งหากองค์กรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ตรงตามความต้องการขององค์กร รวมทั้งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและสอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดจนช่วยทำให้องค์กรเติบโตและก้าวหน้าได้และในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานเบี่ยงเบนจากเป้าหมายขององค์กร และอาจทำให้องค์กรไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้น สิ่งสำคัญคือองค์กรจะหาอะไรให้ทรัพยากรเหล่านั้นอยู่คู่กับองค์กรได้นาน โดยไม่คิดที่จะย้ายการทำงานไปยังองค์กรใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจาก ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย เอกสารประกอบการบรรยาย วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และข้อมูลหลักฐาน เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

2. การวิจัยสนาม (Field research) ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์โดยการเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive หรือ Judgmental sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564ก, หน้า 46) โดยการเลือกบุคลากรที่มีความรู้ มีประสบการณ์ และสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาเป็นอย่างดีของที่ทำกรปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นข้าราชการและบุคลากร สังกัดที่ทำกรปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of Formal interview) โดยมีลักษณะการสัมภาษณ์

ที่เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตามตัวเท่านั้นจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมาย โดยแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก และบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะต้องขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการประมวลผลข้อมูล

1. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าแบบเก็บข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารที่เป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสารประกอบ การบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมถึงเอกสารทางราชการซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น คำสั่ง ประกาศ กฎระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงาน พระราชบัญญัติ เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview of Formal interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ตามข้อกำหนดไว้เท่านั้น ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการอ่านจับใจความแล้ววิเคราะห์จำแนกออกเป็นประเด็นต่างๆ ที่มีลักษณะคล้ายกันหรือมีความสำคัญสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันแล้วสรุปตามประเด็นต่างๆ

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือแตกต่างกันของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ บุคลากร ของที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล โดยการนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร คือ การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล พิจารณาจากความสำเร็จของงานทั้งในแง่ของคุณภาพ และปริมาณงานตาม วัตถุประสงค์ของงาน/โครงการ โดยมีองค์ประกอบ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ความถูกต้องของงาน ทันเวลา และที่สำคัญ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับประโยชน์ในผลของงาน

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรมีความสำคัญต่อบุคคล ดังนี้

2.1 ตัวบุคลากรเอง ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรเอง จะสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจ และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กร หากบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลดีต่อภารกิจขององค์กร/ตัวบุคลากร ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ/แรงจูงใจที่ดีต่อตนเอง และผู้ร่วมงาน

2.2 ผู้ร่วมงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความสำคัญต่อผู้ร่วมงาน เพราะในองค์กรเดียวกัน แม้จะมีการแบ่งมอบภารกิจที่ชัดเจน แต่ในข้อเท็จจริง การปฏิบัติงานในองค์กร จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกัน และทดแทนงานกันได้ในกรณีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

2.3 การขับเคลื่อนภารกิจหรือนโยบายของหน่วยงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจหรือนโยบายของหน่วยงาน เพราะประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของภารกิจหรือนโยบายของหน่วยงาน สืบเนื่องจาก ประสิทธิภาพเกิดจากการใช้ทรัพยากรทุกด้านอย่างคุ้มค่าการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความสัมพันธ์ ของบุคลากรในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในเชิงบวก ประกอบด้วย

1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (นโยบาย โครงสร้าง และการบริหาร) โครงสร้างของหน่วยงานทั้งด้านภารกิจ/หน้าที่/จำนวนบุคลากร ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร การบริหารในการบริหารงานขององค์กร รูปแบบการบริหาร พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ภาวะผู้นำ

ทัศนคติ ของผู้บริหาร มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือด้อยประสิทธิภาพของงาน ส่งผลให้การทำงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ คือ การแบ่งแยกงานโดยมอบหมายให้ผู้ที่มีความชำนาญหรือความรู้ในด้านนั้น ๆ (วางคนให้เหมาะกับงาน)

2) การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชา หากมีการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไป มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บังคับบัญชาต้องรู้ลักษณะ ทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา และควบคุมการบังคับบัญชา หรือสั่งการตามลักษณะ ทัศนคติ ภายใต้กรอบของเป้าหมายองค์กร

3) สภาพการทำงาน บรรยากาศที่ดีในการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมบรรยากาศในการทำงานที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้มีสมาธิในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะมองว่า ในความเป็นนักปกครอง การปฏิบัติงาน “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่พี่น้องประชาชน เราจะพบกับปัญหาอุปสรรคในทุกรูปแบบ ดังนั้น การที่คนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าถึงกันได้ง่าย เข้าใจนิสัยใจคอ ร่วมหัวจมท้ายด้วยกัน จะทำให้งานประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

5) ค่าตอบแทน ประโยชน์ต่าง ๆ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน) การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดอย่างจริงจัง สอดคล้องกับผลงานแต่ละคน แล้วเพิ่มค่าตอบแทน หรือประโยชน์ต่าง ๆ ให้ตามผลสำเร็จของงานอย่างจริงจัง จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

6) นิสัย พฤติกรรม แนวคิดส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องนี้ถือว่าความเป็นปัจเจกชนแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายความว่า นิสัย พฤติกรรม แนวคิดส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ควรถ้อยที่ถ้อยอาศัย ให้เกียรติต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดทัศนคติ และแนวความคิดที่ดี มีความหลากหลายของวิธีการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

7) ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เป็นกรอบให้เรายึดถือในการทำงาน ให้เราทำงานได้อย่างถูกต้อง ต้องเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนการทำงานตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวแบบยึดถือในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

8) การทำงานเป็นทีม เป็นหัวใจหลักของการขับเคลื่อนภารกิจของกรมการปกครองให้มีประสิทธิภาพ เพราะการที่เนื้อหาของปกครองมีทั้งงานหลักของตนเองตามที่กฎหมายกำหนด การจะทำงานทุกอย่างให้มีประสิทธิภาพได้ ต้องอาศัย Team Work

2. การใช้หลักสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ประกอบด้วย

1) การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากร เพราะในการทำงานหากมีการกำหนดมาตรฐาน การวัดผลจากการปฏิบัติหน้าที่ การพัฒนาผลงาน หรือการวัดจากการทำงานที่ยากและท้าทาย จะผลักดันให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร และนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ ความตั้งใจ ความมุ่งมั่นและความขยันในการปฏิบัติงาน

2) การบริการที่ดี คือ ความมุ่งมั่น ตั้งใจ หรือพยายามที่จะให้บริการที่ดีแก่บุคคล หน่วยงาน เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่ดี เช่น ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา การอำนวยความสะดวก การบริการข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล หรือช่องทางการบริการ

3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เพราะหากบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งมีทั้งระเบียบ กฎหมาย หรือการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้ เพราะในความเป็นราชการสิ่งที่สำคัญ คือ ความถูกต้อง ชอบธรรม ภายใต้จริยธรรมที่ดึงมา การส่งเสริมให้บุคลากรยึดถือความถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) การทำงานเป็นทีม เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ เพราะการทำงานเป็นทีมสะท้อนมุมมอง แนวคิด การมีส่วนร่วม และการมีจุดมุ่งหมายในอย่างเดียวกันของแต่ละบุคคล คือ ผลสำเร็จของงาน โดยทุกคนเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กร

3.รูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ บุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอ ภูเก็ตชุมพล ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1) การอบรมเพิ่มความรู้ผ่านหลักสูตรต่างๆ ให้สอดคล้องกับตำแหน่งของแต่ละคน อำเภอส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่มีการจัดขึ้น เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2) ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้าศึกษาต่อ หรือเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน กรมการปกครองจะมีการส่งเสริมด้านการให้ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศซึ่งเปิดโอกาสให้บุคลากรของกรมการปกครอง ที่มีคุณสมบัติสามารถสมัครและเข้าศึกษาต่อได้

3) ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคำรับรองการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้คำรับรองการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติให้สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ใช้วิธีการประเมินจากผลการปฏิบัติงานในแต่ละห้วง

วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภูเก็ตชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีดังนี้

1.ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมีจำนวนมาก ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานในปริมาณที่มาก ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติที่ล่าช้า ไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา

3.ปัญหาด้านการขาดแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดสิ่งกระตุ้นเพื่อให้มีแรงจูงใจในการทำงาน

4.ปัญหาด้านการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีทั้งทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ และบรรยากาศในการทำงาน ถือว่าค่อนข้างสำคัญ เพราะบรรยากาศในการทำงานเกิดขึ้นจากทุกคน

วัตถุประสงค์ข้อ 4 แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีดังนี้

1.ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการรับรู้มุมมอง แนวคิด หรือให้มององค์รวม มองผลสัมฤทธิ์ของงานในภาพรวมเป็นหลัก

2.ควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องต่อปริมาณงาน ย่อมทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.ใช้แรงจูงใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การยกย่อง ชมเชย การเพิ่มค่าตอบแทนการให้เข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่หรือในงาน หรือสวัสดิการอื่นที่ไม่ใช่รูปตัวเงิน เช่น ที่พัก สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่ผ่อนคลายเป็นนันทนาการ เป็นต้น

4.การจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปด้วยดี ในลักษณะไม่เป็นทางการ ทุกคนเป็นพี่ เป็นน้อง พี่พาดูแลกัน ได้ทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว และเรื่องส่วนรวม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปราย ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ คือ การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเองและองค์กรเกิดความพึงพอใจในที่สุดซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน เช่น สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ และยังมีปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ ที่อาจทำให้เกิดความแตกต่างกันในประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

สรุปได้ว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ก็คือกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในด้านความคิดเห็นต่อผลงาน และผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยการพัฒนาในแต่ละด้านขององค์ประกอบศักยภาพบุคลากรซึ่งเกิดจากพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดประสบการณ์การทำงาน รวมไปถึงการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกๆ ด้านการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการช่วยให้บุคลากรได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยการให้ความรู้การฝึกอบรม หรือการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้นๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในเชิงบวก ประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (นโยบาย โครงสร้าง และการบริหาร) โครงสร้างของหน่วยงานทั้งด้านการกิจ/หน้าที่/จำนวนบุคลากร ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร การบริหารในการบริหารงานขององค์กร รูปแบบการบริหาร พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ภาวะผู้นำ ทัศนคติ ของผู้บริหาร มีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือต่อประสิทธิภาพของงาน
- 2) การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชา หากมีการจัดลำดับชั้นการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงไป มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บังคับบัญชาต้องรู้ลักษณะ ทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา และควบคุมการบังคับบัญชา
- 3) สภาพการทำงาน บรรยากาศที่ดีในการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญขวัญ ดิยะศิริ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาค กรมธนารักษ์ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาค กรมธนารักษ์
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะมองว่า ในความเป็นนักปกครอง การปฏิบัติงาน “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่พี่น้องประชาชน เราจะพบกับปัญหาอุปสรรคในทุกรูปแบบ สอดคล้องกับแนวความคิดของ McClelland (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 61) อธิบายว่า ทฤษฎีความต้องการในองค์การมีแรงจูงใจหรือความต้องการ คือ ต้องการที่จะผูกพัน (Affiliation) หมายถึง ความต้องการที่จะให้คนอื่นชอบและเป็นมิตรด้วยคนเหล่านี้ต้องการบรรยากาศการทำงานแบบต่างฝ่ายต่างเข้าใจและต่างร่วมมือซึ่งกันและกัน
- 5) ค่าตอบแทน ประโยชน์ต่าง ๆ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน (แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนมีความแตกต่างกัน เช่น บางคนมองที่เรื่อง

ความก้าวหน้าในงานที่ทำเป็นเรื่องสำคัญลำดับแรก คนลักษณะนี้อาจจะตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การประเมินเข้าสู่ตำแหน่ง หรือถ้าการเข้าสู่ตำแหน่งเป็นลักษณะการสอบ บางคนตั้งใจศึกษาหาความรู้ สังสม ความเชี่ยวชาญในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภพพล ร้าเพยเพชร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลบางเสาชง จังหวัด สมุทรปราการ พบว่า แรงจูงใจ เป็นอีกหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งแรงจูงใจ ประกอบด้วยปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

6) นิสัย พฤติกรรม แนวคิดส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องนี้ถือว่าความเป็นปัจเจกชนแต่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายความว่า นิสัย พฤติกรรม แนวคิดส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน หากคน ๆ นั้น เป็นคนมองโลกในแง่ดี คิดบวก เห็นอกเห็นใจชอบช่วยเหลือผู้อื่นใช้ความรู้

7) ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ เป็นกรอบให้เรายึดถือในการทำงาน ให้เราทำงานได้อย่าง ถูกต้อง ต้องเข้าใจรายละเอียดขั้นตอนการทำงานตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวแบบยึด ถือในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณีย์ วิทยา นันตนารมย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบาง พลิ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพ เนื่องจาก บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลงานออกมาเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย มีความถูกต้อง ครบถ้วน โดยการปฏิบัติงานยึดระเบียบ กฎหมาย ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

8) การทำงานเป็นทีม เป็นหัวใจหลักของการขับเคลื่อนภารกิจของกรมการปกครองให้มี ประสิทธิภาพ เพราะการที่เนื้องานของปกครองมีทั้งงานหลักของตนเองตามที่กฎหมายกำหนด การจะทำงานทุก อย่างให้มีประสิทธิภาพได้ ต้องอาศัย Team Work

2.การใช้หลักสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและ บุคลากร ประกอบด้วย

1) การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากร เพราะในการทำงานหากมีการกำหนดมาตรฐาน การวัดผลจากการปฏิบัติหน้าที่ การพัฒนาผลงาน หรือการวัดจากการทำงานที่ยากและท้าทาย จะผลักดันให้บุคลากรทำงานมีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น สอดคล้องเกี่ยวกับแนวคิดสมรรถนะ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553) กำหนดว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการ ให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือ เกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายถึงรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการ ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2) การบริการที่ดี คือ ความมุ่งมั่น ตั้งใจ หรือพยายามที่จะให้บริการที่ดีแก่บุคคล หน่วยงาน เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่ดี เช่น ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา การอำนวยความสะดวก การบริการข้อมูล การเข้าถึงข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิ บุญมาก (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 : กรณีศึกษา ส่วนกรรมวิธีและค่านิยม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกรรมวิธี และค่านิยม คือการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ให้คำแนะนำและ คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างมีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีความถูกต้องแม่นยำ ใส่ใจในการให้บริการโดยการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ มีความกระตือรือร้นช่วยเหลือบริการประชาชนผู้มาติดต่อด้วยมนุษยสัมพันธ์อันดี ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว เน้นความเสมอภาคในการให้บริการ

3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้เพราะหากบุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งมีทั้งระเบียบ กฎหมาย หรือการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องเกี่ยวกับแนวคิดสมรรถนะ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553) กำหนดว่า การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสนใจใฝ่รู้ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้ เพราะในความเป็นราชการสิ่งที่สำคัญ คือ ความถูกต้อง ชอบธรรม ภายใต้จริยธรรมที่ดีงาม การส่งเสริมให้บุคลากรยึดถือความถูกต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580 (2561) กำหนดว่า บุคลากรภาครัฐถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาประเทศให้ประสบผลสำเร็จ การสร้างและพัฒนาให้บุคลากรภาครัฐ มีความพร้อมทั้งความรู้ ความสามารถรอบความคิด และทัศนคติเพื่อสร้าง และพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นคนดีและเก่ง ยึดหลัก คุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มีภาวะผู้นำ

5) การทำงานเป็นทีม เป็นวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ เพราะการทำงานเป็นทีมสะท้อนมุมมอง แนวคิด การมีส่วนร่วม และการมีจุดมุ่งหมายในอย่างเดียวกันของแต่ละบุคคล คือ ผลสำเร็จของงาน โดยทุกคนเป็นผู้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ สอดคล้องกับแนวคิดของ สอดคล้องเกี่ยวกับแนวคิดสมรรถนะ สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553) กำหนดว่า การทำงานเป็นทีม คือ ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

3.รูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ บุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอ ภัคดีชุมพล ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1) การอบรมเพิ่มความรู้ผ่านหลักสูตรต่างๆ ให้สอดคล้องกับตำแหน่งของแต่ละคน อำเภอ ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่มีการจัดขึ้น เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้แก่บุคลากร นำไปสู่การเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัต พรธนะขาม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบและวิธีการพัฒนา ศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคือการใช้กฎหมายเป็น เครื่องมือในการทำงาน การสนับสนุนให้บุคลากร ได้เข้ารับการฝึกอบรมการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบการมอบหมายให้มีอำนาจ ตัดสินใจอย่างเต็มที่ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร

2) ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้าศึกษาต่อ หรือเข้าอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งภาครัฐและ เอกชน กรมการปกครองจะมีการส่งเสริมด้านการให้ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศซึ่งเปิดโอกาสให้บุคลากรของ กรมการปกครอง ที่มีคุณสมบัติสามารถสมัครและเข้าศึกษาต่อได้หรือแม้แต่การศึกษาในระดับอื่น ๆ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุชาติ ภูตานงัว (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการฝ่ายอัยการ : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาพระโขนง 1 พบว่า การเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาพระโขนง 1 มุ่งเน้นไปที่ การบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีศักยภาพสูง โดยมีรูปแบบ และวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ การส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อ

3) ใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยคำรับรองการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้อง กับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้คำรับรองการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติให้ สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ใช้วิธีการประเมินจากผลการปฏิบัติงานในแต่ละห้วง

ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร ที่ทำการปกครองอำเภอ ภัคดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงานมีจำนวนมาก ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า การทำงานไม่คล่องตัว และทำให้งานไม่เกิด ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ เจริญขวัญ ดิยะศิริ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาค กรมธนารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ปัญหาด้านการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า ขาดประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

2.ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานใน ปริมาณที่มาก ส่งผลให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติที่ล่าช้า ไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา ปัญหาด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนด้านการข่าวและการตรวจ ค้น ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ดูแลพื้นที่ในความรับผิดชอบได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น

3. ปัญหาด้านการขาดแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรขาดความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน ขาดสิ่ง กระตุ้นเพื่อให้มีแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัต พรธนะขาม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง

การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ปัญหาด้านบุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ปัญหาด้านระเบียบปฏิบัติไม่มีความชัดเจน ลำล้าสมัย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนมากเกินไป

4. ปัญหาด้านการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีทั้งทางกายภาพ ได้แก่ อาคาร สถานที่ และบรรยากาศในการทำงาน ถือว่าค่อนข้างสำคัญ เพราะบรรยากาศในการทำงานเกิดขึ้นจากทุกคน

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรที่ทำการปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

1. ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการรับรู้มุมมอง แนวคิด หรือให้มององค์รวม มองผลสัมฤทธิ์ของงานในภาพรวมเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2562, หน้า 176-177) ได้อธิบายว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานทำได้โดยเปิดโอกาสให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสเข้ารับการศึกษาอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน

2. ควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องต่อปริมาณงาน ย่อมทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณีย์ วิทยานันตนารมย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางหรือวิธีแก้ไขการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป ผู้บังคับบัญชาต้องมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ตรงตามตำแหน่งและความถนัด รวมถึงการสรรหาบุคลากรมาทำงานในตำแหน่งที่ว่างเพื่อให้มีปริมาณงานที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. ใช้แรงจูงใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การยกย่อง ชมเชย การเพิ่มค่าตอบแทน การให้เข้าถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่หรือในงาน หรือสวัสดิการอื่นที่ไม่ใช่รูปตัวเงิน เช่น ที่พัก สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่ผ่อนคลายเป็นนันทนาการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรวัศ พรรณขาม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรคือ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การเพิ่มการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนเพิ่มโบนัสประจำปีเพิ่มค่าตอบแทนค่าล่วงเวลา การให้รางวัลและมอบเกียรติบัตรแก่บุคลากรที่มีผลงานปฏิบัติงานดีเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. การจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นไปด้วยดี ในลักษณะไม่เป็นทางการ ทุกคนเป็นพี่ เป็นน้อง พึ่งพาอาศัยกันได้ทั้งเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว และเรื่องส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันท์ บุญมาก (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 : กรณีศึกษา ส่วนกรรมวิธีและคีนภษี พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในส่วนของ

เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานไม่ผ่อนคลาย ซึ่งการมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีบรรยากาศผ่อนคลายจะเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดอบรมให้กับข้าราชการ บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพพัฒนาความรู้ด้านกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน และทำให้การทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบเกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาาระบบเงินเดือน ค่าจ้าง เงินรางวัล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในสายงาน รวมถึงสิทธิสวัสดิการต่างๆ ให้มีความเหมาะสม เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ

3. สภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลายมากกว่านี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเท่านั้น ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อสนับสนุนข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ควรทำการวิจัยด้านอื่นๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในที่ทำกรปกครองอำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

พฤสิทธิ์ อุกุม (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภพพล ร้าเพยเพชร. (2562). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เจริญขวัญ ดิยะศิริ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารที่ราชพัสดุ ภูมิภาค กรมธนารักษ์. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- นัดที บุญมาก. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 16 : กรณีศึกษา ส่วนกรรมวิธีและคีนภาษี. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พีรวัศ พรรณขาม. (2562). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2564ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2564ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.*
- สมคิด บางโม.(2562). *องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.*
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก. ค้นหา 26 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/25531130-khuumuuekaarkamhndsmrrthnaainraachkaarphleruuen-khuumuuesmrrthnahlak-isbn-9786165480734.pdf>*
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน.(2563). *คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2563 – 2565.ค้นหา 13 พฤษภาคม 2565,จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561-2580.ค้นหา 26 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf*
- สุชาติ ภู่อานังว. (2564). *การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญาพระโขนง 1.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- อรุณีย์ วิทยานันตนากรมย์. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*