

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์*
Increasing Performance Efficiency of
Personnel Division, The Government Public Relations Department

เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล**
Nedkwan Treesidthimakul
6414832053@rmail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1) ด้านบุคลากร ยังขาดองค์ความรู้และประสบการณ์ ปริมาณคนไม่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นจึงควรเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 2) ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ขาดการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงควรนำแผนกลยุทธ์มาใช้เพื่อเป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี พบว่า คอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อบุคลากร ระบบเทคโนโลยีไม่พร้อมต่อการทำงาน ดังนั้นจึงควรมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย และ 4) ด้านงบประมาณ พบว่า ไม่เพียงพอในการบริหารงานและการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ จึงควรมีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณไว้ล่วงหน้า

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ ; การปฏิบัติงาน ; กองการเจ้าหน้าที่

Keywords: Increasing Efficiency ; Performance ; Personnel Division

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์
** นักศึกษาลำดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

เศรษฐกิจ การเมือง สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วเปรียบเสมือนโลกไร้พรมแดน ขณะเดียวกันในหลายประเทศทั่วโลกต่างก็พัฒนาประเทศเพื่อให้ก้าวทันทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยมุ่งพัฒนาสิ่งต่างๆ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์และเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกให้ดีขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง รวมถึงการหาวิธีในการพัฒนาระบบบริหารงานต่างๆ ให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐและเอกชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้รับกับความเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งไม่ว่าจะเป็นในด้านการจัดการและการบริหารงานองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันและเตรียมความพร้อมรับมือกับคู่แข่งที่มีจำนวนมากขึ้น ขนาดเดียวกันก็ต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ลูกค้า และผู้รับบริการ ได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรม (นิศาชล จัตราทอง, 2561) ซึ่งการที่หน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากการมีความพร้อมทางด้านโครงสร้างองค์กร การจัดการและบริหารงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล งบประมาณ และด้านทรัพยากรต่างๆ นั้น สิ่งสำคัญที่สุดที่จะเป็นตัวผลักดันและเป็นผู้นำพาหน่วยงานและองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้นั้นก็คือ “บุคลากร” หรือ “มนุษย์” ซึ่งเป็นฟันเฟืองหลักที่จะเป็นผู้ขับเคลื่อนนำพาหน่วยงานหรือองค์กรให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรตั้งจุดมุ่งหมายไว้

การที่องค์กรจะบรรลุภารกิจหลักตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานเพราะ “คน” มีความรู้สึกรัก มีใช้ทรัพยากรทางการบริหารที่เป็นวัตถุ การให้ความสำคัญกับคนในองค์กรเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง ดังที่กล่าวมาแล้วว่าองค์กรย่อมต้องการที่จะบริหารงานให้บรรลุภารกิจ ดังนั้นการมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรู้ความสามารถเป็นเป้าประสงค์หลักที่องค์กรควรคำนึงถึงอย่างยิ่ง จึงต้องมีกลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการวางระบบกระบวนการบริหารจัดการคนที่อยู่ร่วมกันในองค์กรให้สามารถทำงานให้ดีที่สุด มีความพอใจที่ให้ความร่วมมือและทำงานร่วมกับองค์กร ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานลุล่วงสำเร็จไปได้ด้วยดี เสริมสร้างให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีความกระตือรือร้นพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งขององค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเพราะหมายถึง การใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนบุคลากร ค่าตอบแทนบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และธำรงรักษาบุคลากร (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2560)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนต้องให้ความสำคัญ โดยผู้บริหารในองค์กรต่างก็หาแนวทางต่างๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพมากขึ้น เพราะมีความเชื่อว่าถ้าบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วสิ่งที่ตามมาก็จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพต่องานและองค์กรนั้นด้วยเช่นกัน (ชาญชัย ห้วยเรไร, 2562) นอกเหนือจากผู้บริหารขององค์กรแล้วนั้น ผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรก็คือ กองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ หรือฝ่ายบุคคล ที่ถือเป็นส่วนงานสำคัญที่มีภารกิจหลักในการรับผิดชอบกระบวนการบริหารงานบุคคล ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการบริหารบุคคลและระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้บุคลากรทุกคนใน

องค์การมีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันบรรลุตามเป้าประสงค์หลักขององค์การ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลบริหารงานด้านอัตรา กำลังคน การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์การ และการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติภารกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ของกรมประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ ให้ทันต่อยุคสมัยอยู่บนพื้นฐานของหลัก คุณธรรม จริยธรรม มีระบบการบริหารงานที่คล่องตัว นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ให้เกิดความทันสมัย มีกลยุทธ์ขององค์การเข้ามาเป็นค่านิยมร่วมที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจตรงกันและสามารถตอบสนองต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การศึกษาจาก เอกสารต่าง ๆ หนังสือ วารสาร บทความวิชาการ คู่มือการปฏิบัติงาน วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แผน ยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศไทย ข้อมูลของหน่วยงาน และ กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง และใช้วิธีการเก็บ ข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามแบบเดียวกันเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ ข้อมูลสำคัญทั้งหมดโดยคำถามจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามเนื้อเรื่องที่ได้ทำการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูล สำคัญเป็นผู้บังคับบัญชา หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดรวมถึง ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 10 คน ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้บังคับบัญชา หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย จำนวน 7 คน ดังนี้
 - นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 คน
 - นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ จำนวน 3 คน
 - นิติกรชำนาญการ จำนวน 1 คน
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน
 - นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ จำนวน 1 คน
 - นักทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยมีการเตรียมเนื้อหาเฉพาะมาใช้ในการสัมภาษณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดเนื้อหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้สัมภาษณ์ต้องการเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อการวิจัย การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือคือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับการตอบคำถามแบบปลายเปิด (Open-End) ที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ราย แบ่งเป็นผู้บังคับบัญชา หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย จำนวน 7 คน เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการขอสัมภาษณ์ จากนั้นได้เสนอเรื่องที่ทำกรวิจัยพร้อมเหตุผลในการสัมภาษณ์ให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบรายละเอียดรวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ และเข้าพบกลุ่มประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กองการเจ้าหน้าที่ พร้อมนัดตารางเวลาสัมภาษณ์ เพื่อทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการวิจัยและหัวข้อเรื่องที่จะสัมภาษณ์

2. การเข้าสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กระทำตามเวลาที่นัดหมายใช้เวลาในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อคนไม่เกิน 60 นาที โดยใช้วิธีการจดบันทึกตามบทสัมภาษณ์และใช้เครื่องบันทึกเสียงช่วยบันทึกการสนทนาเกี่ยวกับรายละเอียด เพื่อนำบทสัมภาษณ์มาถอดประเด็นสำคัญสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ จากการวิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านดังนี้

1.1 ด้านบุคลากร พบว่า ปริมาณคนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานทำให้บุคลากรเกิดความกดดันในการทำงานที่มากจนเกินไป บุคลากรยังขาดประสบการณ์ ความรู้ และทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจากตำแหน่งงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก มีการจัดคนไม่เหมาะสมกับงาน มีการย้าย โอน ลาดออกของบุคลากรสูง ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่องส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์

1.2 ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรยังไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เท่าที่ควรและเนื่องจากการทำงานของกองการเจ้าหน้าที่ต้องอ้างอิงหลักเกณฑ์และข้อกฎหมายเป็นจำนวนมากผู้บริหารระดับสูงยังขาดความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในแนวทางที่ถูกต้อง มีการปรับเปลี่ยนผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งทำให้การบริหารงานไม่ต่อเนื่อง ไม่มีการวางแผนระบบการทำงานที่ชัดเจน ขาดการนำแผนการบริหารงานบุคคลมาใช้อย่างจริงจัง ไม่มีการวางแผนเพื่อรองรับการลาออกและ

เกษียณอายุของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ ทำให้ขาดการสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญส่งผลในการบริหารงานเกิดความล่าช้า

1.3 ด้าน สภาพแวดล้อม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี พบว่า ขาดสถานที่จัดเก็บเอกสารที่เพียงพอ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรและระบบค่อนข้างล่าช้า ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างแท้จริง การใช้งานค่อนข้างยากซับซ้อนข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันไม่ซึ่งเอื้ออำนวยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์

1.4 ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่ได้รับในปัจจุบันนั้นไม่เพียงพอ โดยเฉพาะงบประมาณที่เกี่ยวกับการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน งบประมาณด้านสวัสดิการต่าง ๆ และงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ จากการวิจัยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับลักษณะงาน วางคนให้ถูกต้องตามตำแหน่งงาน ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ การสร้างเส้นทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีนักทรัพยากรบุคคลมืออาชีพและเห็นความก้าวหน้าในสายงานตนเอง รวมถึงควรมีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2.2 ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและมีความเข้าใจในงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการจัดทำแผนงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและนำแผนกลยุทธ์การบริหารงานบุคคลมาใช้จริงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานในการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง พัฒนา รักษาไว้ใช้ประโยชน์ มีการนำระบบวงจรคุณภาพ PDCA เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการวางแผนดำเนินการ ตรวจสอบติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังควรมีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น นำระบบการสอนงานเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้คนที่มารับงานต่อทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

2.3 ด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ควรมีการทำ 5ส เพื่อจัดเก็บเอกสารและสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบ จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ควรมีระบบที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงานทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะบุคลากรให้ครอบคลุมทุกสายงาน นอกจากนี้ยังควรมีการจัดงบประมาณสำหรับการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการ การจัดสรร

งบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารงานในกองการเจ้าหน้าที่ เช่น ค่าล่วงเวลา การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก การจ้างที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ

การอภิปรายผล

1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

1.1 ด้านบุคลากร พบว่า การขาดแคลนทรัพยากรบุคคลของกองการเจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากสาเหตุ ย้าย โอน ลาออก และเกษียณอายุ ทำให้จำนวนบุคลากรไม่เต็มกรอบอัตรากำลังส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เป็นผลมาจากการต้องรับภาระงานในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิมซึ่งภาระงานเดิมของตนเองก็มีปริมาณมากอยู่แล้วนั้น ทำให้งานไม่มีคุณภาพหรืออาจเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวอาจมองย้อนกลับไปถึงสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถรักษาและทำให้บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อองค์กร สืบเนื่องจากการที่มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่กรมประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญในการใช้ปฏิบัติงานเนื่องจากการดำเนินงานต้องใช้ความละเอียด รอบคอบ แม่นยำสูง จึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์เป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามคำอธิบายของ Schermerhorn et al. (2008 อ้างถึงใน สุนิดา ชูคติศิลป์, 2558, หน้า 38 – 39) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล ด้านความรู้ความสามารถ (Competency characteristics) เป็นสิ่งที่สำคัญในการพิจารณาเลือกคนเพื่อฝึกปฏิบัติงานความรู้ ความสามารถเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความพยายามในการทำงานเป็นแรงจูงใจขั้นต้นที่มีผลกระทบต่อไหวพริบของบุคคลที่จะเอาชนะสิ่งแฉดล้อมได้ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ (Physical competency) และด้านสมอง (Mental competency) ความถนัดและความชำนาญของบุคคล คุณลักษณะนี้ได้จากการศึกษา ฝึกอบรมตลอดจนการสะสมประสบการณ์ต่างๆ และเป็นคุณลักษณะที่มีผลกระทบโดยตรงต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมุ่งเน้นกับภารกิจหลักขององค์กรยังไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มองว่าเป็นเพียงงานประจำไม่ได้มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานในภาพรวมขององค์กร ทำให้ไม่สามารถรับรู้ถึงปัญหาได้อย่างแท้จริงขาดความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในแนวทางที่ถูกต้อง มีการปรับเปลี่ยนผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งและส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานอื่นของกรม ทำให้ไม่เข้าใจในกระบวนการทำงานและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับHughes (อ้างถึงใน กริช เทียมสุวรรณ, 2560, หน้า 21-22) ได้อธิบายว่า ความยืดหยุ่นคล่องตัวในด้านบุคลากร กำหนดให้ในการแต่งตั้งข้าราชการหรือผู้บริหารภาครัฐระดับสูงไม่จำเป็นต้องตั้งจากบุคคลในสายเทคนิควิชาชีพแขนงนั้นโดยตรง แต่ถือว่าการจัดการเป็นเรื่องทั่วไป ดังนั้น จึงเกิดระบบที่ยืดหยุ่นคล่องตัวในด้านบุคลากรมากกว่าระบบจำแนกตำแหน่ง (Position Classification) ซึ่งส่งผลกระทบในด้านการบริหารจัดการเนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานอย่างถ่องแท้ ซึ่งทิศทางและนโยบายขององค์กรจะเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของผู้นำ ดังนั้นผู้นำองค์กรจึงเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญที่สุดในการนำองค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ จากการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงบ่อยนั้น ทำให้การบริหารงานไม่ต่อเนื่องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การดำเนินการก็จะล่าช้ามากขึ้น นอกเหนือจากนั้น ยังไม่มีการวางแผนระบบการทำงานที่ชัดเจน ขาดการนำแผนการบริหารงานบุคคลมาใช้อย่างจริงจังต่อเนื่อง

ไม่มีการวางแผนเพื่อรองรับการลาออกและเกษียณอายุของผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ ทำให้ขาดการสืบทอดตำแหน่งงานที่สำคัญส่งผลในการบริหารงานเกิดความล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา วิริยภาพ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ขาดการส่งเสริมและการสนับสนุนของผู้บริหาร และสอดคล้องกับ ณิชามา ลพนาบุตรณ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน 2) การบริหารงานบุคคลไม่มีการวางแผนรองรับกรณีมีการโอนย้าย ลาออก หรือเกษียณ

1.3 ด้าน สภาพแวดล้อม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี พบว่า วัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรและระบบค่อนข้างล่าช้าไม่เหมาะสมในการใช้งานในยุคดิจิทัล ระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างแท้จริง การใช้งานค่อนข้างยากซับซ้อนข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันไม่ซึ่งเอื้ออำนวยในการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ วุฒิ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 จากการศึกษาพบว่า วัสดุอุปกรณ์ที่ค่อนข้างมีอายุการใช้งานมายาวนาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มาริสา โคตรชุม (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ อุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณที่ได้รับในปัจจุบันนั้นไม่เพียงพอ โดยเฉพาะงบประมาณที่เกี่ยวกับการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อนำมาใช้ในเพิ่มทักษะในการทำงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการขาดงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในสำนักงานต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานไม่ได้จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างในกรณีที่ไม่เพียงพอหรือมีเหตุเร่งด่วนที่จำเป็นต้องใช้งาน รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาให้กับบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งในบางกรณีมีเหตุจำเป็นต้องอยู่ทำงานในช่วงหลังเวลาราชการเพราะมีภารกิจเร่งด่วน และจากการปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอทำให้มีกำลังคนไม่เพียงพอในการทำงานจึงทำให้ต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็ถือเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ในการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ วุฒิ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 จากการศึกษาพบว่าไม่มีงบประมาณในการบริหารมากเพียงพอ

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ มีดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร คนเป็นหัวใจสำคัญขององค์การในการขับเคลื่อนงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ ดังนั้นควรมีอัตรากำลังสอดคล้องกับปริมาณงานจึงควรเร่งสรรหา

บรรจุ แต่งตั้ง ให้ครบเต็มกรอบอัตรากำลัง จะให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับลักษณะงาน การวางคนให้ถูกต้องตามตำแหน่งงาน จึงเป็นส่วนสำคัญเพื่อให้เขาได้ใช้ความสามารถของตนเองทำงานที่ชอบและมีความสุขกับการทำงานเมื่อคนมีความสุขก็จะทำให้งานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Hughes (อ้างถึงใน กริช เทียมสุวรรณ, 2560, หน้า 21-22) ได้อธิบายเกี่ยวกับการหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ในด้านบุคลากรไว้ว่าการจัดการของภาคเอกชนที่มีความยืดหยุ่น การจ้างบุคลากรและเงินงบประมาณนั้นสามารถนำมาใช้กับภาครัฐได้ ตัวอย่างสำคัญ เช่น การจัดบุคลากรให้เหมาะกับตำแหน่ง การยึดหลักการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผลงานจริง ๆ และการให้ผลตอบแทนการทำงานตามผลงาน การส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ความรู้ใหม่ในการทำงานด้าน HR มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) การทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติในการทำงานด้านต่างๆ การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะทางด้านความคิดและสมองแล้ว ใจ ก็ต้องมีการพัฒนาเพื่อให้มี Mindset ที่ดีในการให้บริการอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ทั้ง 2 ด้านก็เป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านกายและจิตใจ นอกเหนือจากนั้นคือการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เช่น การสร้างเส้นทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อให้กองการเจ้าหน้าที่มีนักทรัพยากรบุคคลมืออาชีพและมีความก้าวหน้าในสายงานตนเองการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้เราได้ว่าจากตำแหน่งนี้เราจะเติบโตไปเป็นอะไรได้บ้างอยากไปถึงไหน ซึ่งเมื่อมีเป้าหมายเราก็จะมีการวางแผนเส้นทางเดินว่าเราจะไปถึงเป้าหมายนั้นได้อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวลี หนุรอด (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหา ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องต่อปริมาณงาน ใช้แรงจูงใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การยกย่อง ชมเชย การเพิ่มค่าตอบแทน

2.2 ด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานบุคคลซึ่งมีส่วนสำคัญในการใช้ปฏิบัติงาน เพราะส่วนราชการมีข้อบังคับ ระเบียบ และประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผู้บริหารระดับสูงและผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญต่อการนำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้เป็นกรอบและทิศทางในการบริหารบุคคลในภาพรวมเพื่อจะได้วางแผนการทำงานได้ในระยะยาว สอดคล้องกับคำอธิบายของ Hughes (อ้างถึงใน กริช เทียมสุวรรณ, 2560, หน้า 21-22) ซึ่งกล่าวไว้ว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ต้องใช้แนวทางการจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารราชการแผ่นดินตามแนวการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นการพัฒนาวิธีการที่ดีกว่าที่ผ่านมาในการวางแผนระยะยาว และยึดหลักการจัดการเชิงกลยุทธ์อื่นได้แก่ การกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การภาครัฐต่าง ๆ ตลอดจนการปรับตัวขององค์การกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามในสภาพแวดล้อมดังกล่าว การจัดการเชิงกลยุทธ์ทำให้การใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพกว่าเดิม และในกระบวนการทำงานส่วนย่อยก็นำระบบวงจรคุณภาพ PDCA เข้ามาปรับใช้ในการทำงานเพื่อวางแผนควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลในทุกขั้นตอนการดำเนินงานและเน้นการรายงานผล ซึ่งจะทำให้ทราบความคืบหน้า ปัญหาอุปสรรค และสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาคำถามได้อย่างทันท่วงที สอดคล้องกับคำกล่าวของ เดช อุณหะจรัส (2564, หน้า 36,40) กล่าวถึง Hood ได้ให้คำอธิบายและสรุปถึงลักษณะสำคัญๆของการ

จัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) 1. การมุ่งเน้นการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (hands on professional management) โดยอาศัยนักบริหารที่มีทักษะสูงเพื่อรับผิดชอบการบริหารงานขององค์กรโดยรวมอย่างคล่องตัวและมีความเป็นอิสระ 2. การมุ่งเน้นแนวทางการจัดการในแบบเอกชนมากขึ้น (private-sector-style management practices/business-like approach) โดยการหยิบยืมและนำเอาแนวทางการจัดการที่ปรากฏในภาคเอกชนมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น การนำระบบการสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เข้ามาใช้ในการทำงาน เนื่องจากปัจจุบันกองการเจ้าหน้าที่มีอัตราการ โอน ย้าย สูงทำให้คนมีการหมุนเวียนตลอดเวลาการมีระบบการสอนงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างราบรื่น เพราะถ้าไม่มีผู้ที่ให้คำปรึกษา หรือชี้แนะแนวทางวิธีการทำงานให้ถูกต้องก็จะทำให้งานผิดพลาดเกิดความล่าช้า การมีระบบการสอนงาน จากผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ในงานจะทำให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่หรือคนเก่าที่อาจจะยังไม่มี ความเชี่ยวชาญในงานนั้น มีความสบายใจในการทำงานมากขึ้นก็จะลดปัญหาในด้านบุคลากรลงไปได้เพราะมีระบบการทำงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลไรต์น์ บุญมาก (2565) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณของฝ่าย พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตดอนเมือง ผลการศึกษาพบว่า วิธีการและช่องทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านงบประมาณของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญ 2. ด้านการวางแผนการทำงาน 3. ด้านระบบปฏิบัติงาน 4. ด้านรูปแบบการบริหารจัดการปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการพัฒนา รูปแบบวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ คือ 1. มีการวางแผนการปฏิบัติงานโดยกำหนดกลยุทธ์ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ PDCA ที่มีทิศทางชัดเจน สำหรับการดำเนินงาน 2. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นกำลังใจ และ ปรวิณา วิริยภาพ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายและกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้ถือปฏิบัติอย่างชัดเจน

2.3 ด้าน สภาพแวดล้อม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ควรมีการพัฒนา

สภาพแวดล้อมในการทำงานปรับสถานที่ให้มีมุมสำหรับผ่อนคลาย เช่น มุมกาแฟ การบรรยากาศที่ดีในการทำงานทั้งกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานโดยอาจจัดกิจกรรมสัมมนาประจำปีในการให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้ไปทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเป็นการทำความรู้จักสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้บรรยากาศในการทำงาน นั้นมีความสุข การจัดเก็บเอกสารควรให้เป็นระเบียบเรียบร้อยมีที่จัดเก็บที่เหมาะสมค้นหาได้ง่าย การดูแลให้ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานน้อยอยู่เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นำระบบ 5ส มาดำเนินการใน หน่วยงานเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้ ทันสมัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยง่ายต่อการใช้งาน รวมถึงสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ ในการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประหยัดเวลาและลดต้นทุนในการทำงานมากขึ้นส่งผลให้การปฏิบัติงาน ของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพมาก สอดคล้องกับพรวิลี หนูรอด (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง อำเภอ ภัคดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ นโยบาย และการบริหารขององค์กร สภาพการทำงาน บรรยากาศที่ดีในการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความ กระตือรือร้นในการทำงาน แนวทางการแก้ไขปัญหา การจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

2.4 ด้านงบประมาณ ควรมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ทราบถึง การดำเนินการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ นอกจากการทำงานประจำในรอบปี ควรมองคาดการณ์ สถานการณ์หรือกิจกรรมด้านอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อแผนการใช้จ่ายงบประมาณซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ งบประมาณ และควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในการนำมาใช้พัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ บุคลากรให้ครอบคลุมทุกสายงานของกองการเจ้าหน้าที่ รวมถึงเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความ ต้องการ และรวมถึงงบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารงานในกองการเจ้าหน้าที่ เช่น ค่าล่วงเวลา การจัด กิจกรรมสัมมนาต่างจังหวัด การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก การจ้างที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ ซึ่ง งบประมาณเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกสิ่งในการดำเนินการบริหารงานถ้าไม่มีงบประมาณกิจกรรมต่าง ๆ ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จได้ สอดคล้อง กับณัฐวุฒิ วุฒิ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 ผลการศึกษาพบว่า ในการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานควรให้ความสำคัญกับการจัดจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์/ครุภัณฑ์ ประจำปีซึ่งเป็นปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลวิจัย

1.1 ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์การ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ และหัวหน้าส่วน กลุ่ม/งาน จะต้องตระหนักถึงการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นกรอบทิศทาง แนวทางในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จได้มากที่สุด

1.2 การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรให้มีความสุขในการทำงาน มีโอกาส เติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ทักษะในการทำงาน และการจัด สวัสดิการที่จำเป็นนอกเหนือจากตัวเงิน เช่น การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ปีละครั้ง การจัดเลี้ยงปีใหม่ เป็นการ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรักและผูกพันกับหน่วยงานจะช่วยลดปัญหาด้านบุคลากรลงทำให้การทำงานต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 สภาพแวดล้อมควรมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยหรือจัดมุมไว้พักผ่อนเพื่อสร้าง บรรยากาศในการทำงานที่ดี วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเป็นปัจจัยในการสนับสนุนการทำงานควรมีปริมาณที่ เพียงพอเหมาะสมกับบุคลากร พร้อมทั้งมีทดแทนในกรณีที่ชำรุดหรือเสียหาย

1.4 เพิ่มช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และกฎหมายที่ เกี่ยวข้องของกองการเจ้าหน้าที่ต่อผู้บริหารและบุคลากรในกรมประชาสัมพันธ์ทุกคนให้เข้าใจในทิศทาง เดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานของกองการเจ้าหน้าที่เป็นไปได้อย่างราบรื่นมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดครบถ้วนใน ประเด็นต่างๆชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงปริมาณในด้านอื่นที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ เช่น ด้าน อัตรากำลัง ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันและทัศนคติต่อองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร

2.3 ควรทำวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรภายใน กรมประชาสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของกองการเจ้าหน้าที่ว่าเป็นเช่นไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กริช เทียมสุวรรณ. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองนมวัว อำเภอ ลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์.
- ชาญชัย ห้วยเรไร. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา สำนักงานเขตประเวศ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- ณัฐวุฒิ วุฒิ. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณิชากา ลพนาสุรณ. (2565). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- เดช อุณหะจรรย์รักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐ ประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- นิศาชล ฉัตรทอง. (2561). บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2566, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/download/137488/102336/364618>
- ปวีณา วิริยภาพ. (2565). การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนัก บริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรวลี หนูรอด. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการ ปกครอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มารีสา โคตรชุม. (2564). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนเพื่อการบริหาร จัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. การค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลรัตน์ บุญมาก. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณของฝ่ายพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม สำนักงานเขตดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สุนิดา ชูคีตะศิลป์. (2558). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุรศักดิ์ ชะมารมย์. (2560). การจัดการทุนมนุษย์: ความหมาย ความสำคัญ วิวัฒนาการ และแนวโน้ม. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 2(1), 56-67.