

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

Factors Effecting the Efficiency of Working Performance: A Case Study of  
Government Officers in the Office of the Minister, Ministry of Interior.

จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์\*\*\*

Jitpisoot Boonyarasit

6414832029@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม ซึ่งได้ทำการศึกษาทบทวนแนวความคิดเชิงทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนของกรวิจัยสนามนั้น ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 ราย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีปัจจัยด้านลักษณะงานด้านสถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารองค์กร หรือวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้ (1) ด้านคุณภาพของงาน ควรกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรมอบหมายงานให้เหมาะกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน (2) ด้านบุคลากร หน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล กับการพัฒนาบุคลากร หน่วยงานควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ สร้างทัศนคติ วิธีคิด สร้างค่านิยมร่วมกัน มีการบูรณาการทำงาน คิดค้นวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และควรมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถเรียนรู้งานที่หลากหลาย เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (3) ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการสร้างองค์ความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะศึกษาเพิ่มเติม และพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไปและ (4) ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ ; ปัจจัย ; บุคลากร

**Keywords:**Efficiency; Factors; Staff

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

\*\*นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์

## บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาโยบายและแนวทางในการบริหารราชการภาครัฐ เพื่อให้ระบบราชการมีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีจุดประสงค์หลักเพื่อปรับปรุงระบบบริหารราชการ ให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมทั้งให้มีการประสาน การปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณในการบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ฉบับลงวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมือง การปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น ทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน และพัฒนาชุมชน กิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการพัฒนาเมืองและราชการอื่น ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการในสังกัด

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทางการเมือง เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ทำหน้าที่ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็น ประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี ทำหน้าที่สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน ประสานงานการตอบกระทู้ ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ และกิจการอื่นทางการเมือง ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี และปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี หรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย โดยสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีการแบ่งกลุ่มงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประสานการเมือง และกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีข้าราชการในสังกัดทั้งสิ้น จำนวน 15 ราย ดังนั้น ด้วยข้อจำกัดเรื่องอัตรากำลัง หรือบุคลากร และภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน การที่จะให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากบุคลากรคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานแต่ละคนเปรียบเสมือนฟันเฟืองเล็ก ๆ ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนเครื่องจักรให้ทำงาน หากฟันเฟืองดังกล่าวเกิดการชำรุดหรือขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จะส่งผลให้เครื่องจักรสะดุดหยุดการทำงานได้ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานต้องตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานเพราะหากแต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานก็สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญ และต้องการทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ในปัจจุบัน เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และเข้าใจถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางข้อเสนอแนะในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี

กระทรวงมหาดไทย

3. แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย
2. ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย
3. ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีวิธีการดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ ข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. การวิจัยสนาม (Field research) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะการสัมภาษณ์ระหว่างการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (nan structured interview) ซึ่งไม่มีรูปแบบที่แน่นอนแต่จะมีลักษณะผสมผสานระหว่างโครงสร้างข้อคำถามและการกำหนดประเด็นคำถาม โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) ซึ่งกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 ราย โดยสัมภาษณ์

ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ข้าราชการในสังกัดสำนักงานรัฐมนตรี

กระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 ราย ดังนี้

2.1 ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ	จำนวน 2 ราย
2.2 ข้าราชการระดับชำนาญการ	จำนวน 2 ราย
2.3 ข้าราชการระดับปฏิบัติการ	จำนวน 3 ราย
2.4 ข้าราชการระดับชำนาญงาน	จำนวน 2 ราย
2.5 ข้าราชการระดับปฏิบัติงาน	จำนวน 1 ราย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว โดยมีการกำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ใช้คำถามสัมภาษณ์ชุดเดียวกัน จะสัมภาษณ์ด้วยตนเองและสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

#### ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สามารถสรุปออกมาได้ ดังนี้

ข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากปริมาณงาน ภาระหน้าที่ และจำนวนข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ทันกำหนดระยะเวลา

ข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ไปน้อยที่สุด ดังนี้

- ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต
- ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือน
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร หรือวิถีปกครองของผู้บังคับบัญชา

ข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ได้แก่

**1. ด้านคุณภาพของงาน** เนื่องจากภาระงานมีปริมาณเป็นจำนวนมากการปฏิบัติงานมีขั้นตอนซ้ำซ้อนมากเกินไป

**2. ด้านทรัพยากรบุคคล** เนื่องจากจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณของงาน เนื่องจากภาระงานมีเป็นจำนวนมาก ข้าราชการไม่ได้รับฝึกอบรม สัมมนา หรือพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ข้าราชการบางส่วนยังขาดความรู้ทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**3. ด้านเวลา** เนื่องจากอุปกรณ์สำนักงานไม่มีความทันสมัย ไม่มีคุณภาพ และมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

**4. ปัญหาเกี่ยวกับจัดการองค์ความรู้** สำหรับงานในภารกิจของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

โดยเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

**1. ด้านคุณภาพของงาน** ควรกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรมอบหมายงานให้เหมาะกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน

**2. ด้านบุคลากร** หน่วยงานผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลกับการพัฒนาบุคลากร หน่วยงานควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างค่านิยมร่วม และพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มีการบูรณาการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในช่วงเวลาที่บุคลากรมีจำกัดปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด และคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และควรมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถเรียนรู้งานที่หลากหลาย เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**3. ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน** เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ฐานข้อมูลในการเก็บงาน เพื่อลดขั้นตอนการสืบค้นหา และระบบการเก็บเอกสาร เป็นต้น

**4. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการสร้างองค์ความรู้** เพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะศึกษาเพิ่มเติม และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไปและท้ายสุดคือการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

## การอภิปรายผล

### 1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

ข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับดี สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากปริมาณงานภาระหน้าที่ และจำนวนข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นไปตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงในสุพรรณิ บุตรพรม และวงพิภตร ภูพันธ์ศรี, 2565) ในเรื่ององค์ประกอบของประสิทธิภาพ ทั้ง 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 1. คุณภาพของงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว 2. ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป้าหมายของหน่วยงานโดยมีผลงานที่ได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายของหน่วยงาน 3. ใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นและมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และ 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

### 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานปริมาณงานที่ควรมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับจำนวนอัตรากำลังข้าราชการ ควรเลือกคนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ผู้บริหารควรวางกลยุทธ์ในการกระจายงานให้เหมาะสม ไม่เกิดการซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2.3 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต

2.4 ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือน

2.5 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน

2.6 ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร หรือวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา

ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่จำเป็นและสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 3. แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

3.1 ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย มีดังนี้

(1) ด้านคุณภาพของงาน เนื่องจากภาระงานมีปริมาณเป็นจำนวนมาก ลักษณะงานการปฏิบัติงานมีขั้นตอนซ้ำซ้อนมากเกินไป

(2) ด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณของงาน เนื่องจากภาระงานมีเป็นจำนวนมาก ข้าราชการไม่ได้รับฝึกอบรม สัมมนา หรือพัฒนา

องค์ความรู้ใหม่ ๆ ข้าราชการบางส่วนยังขาดความรู้ทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

(3) ด้านเวลา เนื่องจากอุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย และมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า

(4) ปัญหาเกี่ยวกับจัดการองค์ความรู้สำหรับงานในภารกิจของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย

ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัมพร ฉันทพรหม (2561) ที่พบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักพิภักดิ์ตราศุลกากร กรมศุลกากร ในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้แก่ อุปสรรคการทำงานไม่เพียงพอ

### 3.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค

(1) ด้านคุณภาพของงาน หน่วยงานควรจัดระบบงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey (อ้างถึงใน วงพิภักดิ์ ภูพันธ์ศรี, 2565 หน้า 166) ที่อธิบายว่า ระบบ (System) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในชั้นลง ทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว จึงควรมีการกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกัน ปริมาณงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน

(2) ด้านบุคลากรตามแนวคิดของ McKinsey ที่อธิบายว่า บุคลากร (Staff) คือการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การหมุนเวียนการทำงานและเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและความสำเร็จของหน่วยงาน (อ้างถึงใน สุพรรณณี บุตรพรหม และวงพิภักดิ์ ภูพันธ์ศรี, 2565) และหน่วยงานควรมีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน (อ้างถึงใน วิภา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2565) ซึ่งประกอบด้วย

1. การกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ นโยบายต้องมีลักษณะที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าจะต้องปฏิบัติงานอะไรบ้าง นโยบายที่ดีต้องสามารถนำไปปฏิบัติและวัดผลได้จริง จำเป็นต้องมีการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีข้อบังคับที่สอดคล้องกับแผนและนโยบายของหน่วยงาน นอกจากนี้ นโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องอยู่บนหลักคุณธรรม คือ หลักความสามารถ (Competence) หลักโอกาสเท่าเทียม (Equal Opportunity) หลักในความมั่นคง (Security) และหลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality)

2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ภายใต้เงื่อนไขของเวลา และทรัพยากร ดังนั้น ควรมีการวางแผนกำลังในภาครัฐ

3. การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน หน่วยงานต้องมีการวางแผนอัตรากำลังคนไว้ล่วงหน้า ให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

4. การสรรหาบุคคล (Recruitment) คือ กระบวนการแสวงหา การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือก การคัดเลือกบุคคลเพื่อการบรรจุ และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่ว่างอยู่ โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะของบุคคล เพื่อให้การบริหารและการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย และทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้แล้ว ยังช่วยสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น อาจนำไปใช้เพื่อพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การย้าย การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน

7. วินัยและการรักษาความยุติธรรมในการทำงาน

8. สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล นอกจากเงินเดือนและค่าจ้าง หน่วยงานจะต้องมีสวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

9. การพ้นจากงานและระบบบำเหน็จบำนาญ

10. การวิจัยกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

(3) ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการสร้างองค์ความรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะศึกษาเพิ่มเติม และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป และท้ายสุดคือการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

(4) ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ฐานข้อมูลในการเก็บงาน เพื่อลดขั้นตอนการสืบค้นหา และระบบการเก็บเอกสาร เป็นต้น

ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรชัย วันมงคลเจริญ และวีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2565) ที่เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขานุการกรม กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยเห็นว่า ควรจัดให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – structured Interview) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ครบคลุมและเที่ยงตรงมากขึ้น

2. หน่วยงานควรมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหาร ตามแนวคิดของ McKinsey ที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 เป็น Hardware ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) และโครงสร้างองค์กร (Structure) ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ที่ควรยึดถือปฏิบัติต่อไป

กลุ่มที่ 2 เป็น Software ได้แก่ แบบการบริหาร (Style) ระบบงาน (System) บุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) และค่านิยมร่วม (Share Value) ที่สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย



ต้องให้ความสำคัญ และปรับปรุงพัฒนา โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา  
หน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการหน่วยงานอื่น  
ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

## เอกสารอ้างอิง

- จินตนา พรหมนิมิต. (2553). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. รายงานการวิจัย คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชนกร ศิริเรือง. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ชนัมพร จันทพรหม. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักพิทักษ์ตราสัญลักษณ์ กรมศิลปากร*. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 1(2/2561), 64 - 78.
- ธีรชัย วันมงคลเจริญ และวีณา พิงวิวัฒน์กุล (2565). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 5(2/2565), 408 - 432
- นฤมล ไทรตระกูล. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 (2545, ตุลาคม 2). ค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2566, จาก <https://mspc.ocsc.go.th/sites/default/files/2017-04/5.3phrb.prabprungthuengchbabthii1642hnaa.pdf>
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (2545, ตุลาคม 2). ราชกิจจานุเบกษา, 119 (99 ก)
- รุ่งนภา แก้วถิ่นเกิด. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศาลในภาค 6*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์กุล (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศุภฤกษ์ โคตรทอง. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอนิคม จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุดา สุขอ่ำ. (2559). *แนวทางการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ตามแนวคิด 7's Mc Kinsey Model*. รายงานการศึกษาส่วนบุคคลหลักสูตรพัฒนานักบริหารระดับสูง กระทรวงศึกษาธิการ

- สุทธินันท์ บุญเรือง. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สหกรณ์ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- สุพรรณิ บุตรพรม และวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ กรณีศึกษา : สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. วารสารรามคำแหง ฉบับวิจัย ประศาสนศาสตร์, 5(2/2565), 306 - 331*
- อมรรัตน์ จันทร์เกตุ. (2560). *ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัด ตำรวจภูธร ภาค 2. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา*