

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง*
Increasing performance efficiency of The Bureau of Registration Administration
Department of Provincial Administration

ธนรัช นาคเกษม**

Thanathat Nakkasem

Thanathat62065@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบและวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง 3) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบุคลากรของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบและวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ด้านโครงสร้างองค์กร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีรูปแบบการแบ่งงานตามโครงสร้าง โดยแบ่งออกเป็น 9 ส่วนงาน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน มีการแบ่งงาน มอบหมายภารกิจต่าง ๆ การให้ความสำคัญด้านบุคลากร การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การสร้างแรงจูงใจ การติดต่อสื่อสาร มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร การขาดแคลนอัตรากำลังด้านบุคลากร การขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ขาดงบประมาณในการสนับสนุนในการอบรมพัฒนา ขาดทักษะในการติดต่อสื่อสาร ขาดการนำเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน 3) แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เปิดรับสมัคร/รับโอน บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีบุคลากรครบทุกส่วนงาน ไม่รับภาระหน้าที่เกินความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การบริหาร ; การเพิ่มประสิทธิภาพ ; บุคลากรสำนักบริหารการทะเบียน

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องการให้บุคลากร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการหาความรู้ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ซึ่งการพัฒนาบุคลากร มีหลายวิธี สามารถเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรได้ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการประชุมสัมมนา เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนั้น องค์กรต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนา ก่อน โดยพิจารณาลักษณะของงาน เป็นหลัก จึงจะจัดการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ ได้และต้องมีการประเมินผล ติดตามผลการพัฒนา อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบข้อบกพร่องในการพัฒนาให้เหมาะสมต่อไป การที่องค์กรจะบรรลุภารกิจหลักตรงตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานเพราะ “คน” มีความรู้สึกรัก มิใช่ทรัพยากรทางการบริหารที่เป็นวัตถุ การให้ความสำคัญกับคนในองค์กรเป็นเรื่องที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง ดังที่ กล่าวมาแล้วว่าองค์กรย่อมต้องการที่จะบริหารงานให้บรรลุภารกิจ ดังนั้นการมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความรู้ ความสามารถเป็นเป้าประสงค์หลักที่องค์กรควรคำนึงถึงอย่างยิ่ง จึงต้องมีกลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการวางระบบกระบวนการบริหารจัดการคน ที่อยู่ร่วมกันในองค์กร ให้สามารถทำงานได้ดีที่สุดมีความพอใจที่จะให้ความร่วมมือและทำงานร่วมกับองค์กร ผู้บริหาร หัวหน้างาน และ เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานลุล่วงสำเร็จไปได้ด้วยดี ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก็คือ การมุ่งพัฒนา ความเจริญเติบโต ให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้บุคลากรในองค์กร อุทิศแรงกาย แรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ โดยปัจจัย เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่เร้าหรือกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการ มีความเต็มใจที่จะทำงานเกิดประสิทธิภาพ ในองค์กร ดังนั้น หากบุคลากรขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานแล้วไม่ว่าจะเป็นการขาดโอกาส ขาดความก้าวหน้า ในราชการ รายได้และสวัสดิการในหน่วยงานไม่เพียงพอ ไม่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของตนนำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งปฏิบัติงาน ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนแล้ว ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อราชการ ทำให้เกิดปัญหาด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางทำ ให้องค์กรนำไปใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อองค์กรให้มีประสิทธิภาพและความสำเร็จ ต่อไป

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำผลของการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการ ปกครอง ต่อไปวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหารการทะเบียน กรมการ ปกครอง
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักบริหาร การทะเบียน กรมการปกครอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็น ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถาม และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1. ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ ของสำนักบริการการทะเบียน จำนวน 2 คน
2. ข้าราชการระดับชำนาญการ ของสำนักบริการการทะเบียน จำนวน 3 คน
3. ข้าราชการระดับชำนาญงาน ของสำนักบริการการทะเบียน จำนวน 2 คน
4. ข้าราชการระดับปฏิบัติงาน ของสำนักบริการการทะเบียน จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวนิช, อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566 หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนการสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและการบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์ผล
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. รูปแบบและวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารการทะเบียน

กรมการปกครอง

จากการวิจัยรูปแบบและวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พบว่า

1. ด้านโครงสร้างองค์กร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีรูปแบบการแบ่งงานตามโครงสร้าง โดยแบ่งออกเป็น 9 ส่วนงาน มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน มีการแบ่งงาน มอบหมายภารกิจ ซึ่งรับนโยบายจากผู้บริหารกรมการปกครอง มาปฏิบัติและถ่ายทอดให้บุคลากรไปปฏิบัติ การจัดโครงสร้างของหน่วยงาน มีการแบ่งภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น และมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม เสนอแนวคิด รูปแบบ ในการกำหนดโครงสร้าง หรือเสนอปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น และมีวิธีการจัดสรรบุคลากรให้มีเพียงพอต่อปริมาณงาน แล้วกำหนดให้เป็นแนวทางหรือโครงสร้างที่ชัดเจน และสภาพแวดล้อมต้องเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านบุคลากร การให้ความสำคัญด้านบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์ที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้น ต้องส่งเสริมให้บุคลากร มีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม โดยจัดอบรมภายในหน่วยงาน หรือส่งบุคลากรไปอบรมสัมมนา ภายนอก ในหน่วยงานอื่น หรือเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ ต่าง ๆ เรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะ และเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือมีการส่งเสริมการศึกษาต่อ มีการเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อให้ได้เรียนรู้งานทุกส่วนงาน และมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และที่สำคัญยังพบว่า “แรงจูงใจ” เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจ เช่น การได้รับคำชม ยกย่อง จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเท่าเทียม ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ การก้าวหน้าในหน้าที่ การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านเทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น การรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย นำเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และมีการจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ให้ครบทุกส่วนงาน มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์สื่อสาร ต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

2.1 ผู้บังคับบัญชาขาดการวางแผนที่ดี ขาดการขาดทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทำให้การสั่งงานหรือมอบหมายงานไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน รับภาระหน้าที่หนักเกินไป การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน บุคลากรที่มาทดแทนต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 บุคลากรขาดการส่งเสริมการเรียนรู้ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และไม่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

2.4 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ขาดการติดต่อสื่อสารภายในส่วนงานที่ชัดเจน จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการทำงานเป็นทีม ในงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.5 ยังมีงบประมาณที่เพียงพอ และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ยังไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอื่น ๆ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ขาดการบำรุงรักษา ส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ และยังไม่นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ได้ไม่มากเท่าควร

3. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

3.1 ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมพัฒนาบุคลากร ให้มีการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยการส่งเสริมบุคลากรไปอบรมภายในหน่วยงานหรือภายนอกหน่วยงาน เพื่อเป็นการฝึกทักษะ การเรียนรู้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2 การเปิดรับสมัคร/รับโอน บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีบุคลากรครบทุกส่วนงาน ไม่รับภาระหน้าที่เกินความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากร มีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม โดยจัดอบรมภายในหน่วยงาน หรือส่งบุคลากรไปอบรมสัมมนา ภายนอก ในหน่วยงานอื่น หรือเรียนรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ ต่าง ๆ เรียนรู้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะ และเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือมีการส่งเสริมการศึกษาต่อ มีการเปลี่ยนหมุนเวียนงาน เพื่อให้ได้เรียนรู้งานทุกส่วนงาน

3.3 การส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณ เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยี นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.4 การหมุนเวียนงาน เพื่อเป็นการเรียนรู้

3.5 สร้างแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจ เช่น การได้รับคำชม ยกย่อง จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเท่าเทียม ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ การก้าวหน้าในหน้าที่การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

รูปแบบและวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

1. ด้านองค์การ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ต้องมีวิสัยทัศน์ มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กฎหมาย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การบริหารทรัพยากรบุคคล และให้ความสำคัญในการนำแผนกลยุทธ์มาบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและมีความเข้าใจในงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมีการจัดทำแผนงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลและนำแผนกลยุทธ์การบริหารบุคคลมาใช้อย่างจริงจังต่อเนื่อง เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานในการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง พัฒนา รักษาไว้ใช้ประโยชน์ มีการนำระบบวงจรคุณภาพ PDCA เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการวางแผนดำเนินการ ตรวจสอบติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังควรมีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น นำระบบการสอนงานเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้คนที่มาปฏิบัติงานต่อทำงานได้อย่างต่อเนื่อง สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีรูปแบบการแบ่งงาน ตามภารกิจ ทั้งหมด 9 ส่วน มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

2. ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาทักษะมีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถให้ทันสมัยมากขึ้นและการสร้างแรงจูงใจด้วยการมีค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้มีความสุขขณะปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชภา ลพพานุสรณ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูงผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

3. ด้านเทคโนโลยี สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การที่องค์กรสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวก และเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่เหมาะสมจะช่วยให้ลดเวลาและแรงงานในการทำงาน และเพิ่มความแม่นยำในการปฏิบัติงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชภา ลพพานุสรณ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการทำ 5ส เพื่อจัดเก็บเอกสารและสร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบ จัดสรรวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ควรมีระบบที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานได้มากขึ้น และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

1. ด้านโครงสร้างองค์การ ผู้บริหารระดับสูงขององค์การมุ่งเน้นกับภารกิจหลักขององค์การ จึงไม่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคล และมองว่าเป็นเพียงงานบริหารทั่วไปไม่ได้มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานในภาพรวมขององค์การ ทำให้ไม่สามารถรับรู้ถึงปัญหาได้อย่างแท้จริงขาดความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในแนวทางที่ถูกต้องและสั่งการของผู้บริหารในบางครั้งไม่มีประสิทธิภาพจึงทำให้การรับรู้และการติดต่อประสานงานเกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลกระทบต่อการทำงานบ่อยครั้ง ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นในภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน รวมถึงสายการบังคับบัญชาที่หลายชั้น ขาดการวางแผนงานที่ดี ขาดการมอบหมายงานที่ดี ขาดการบูรณาการเรื่องข้อมูล ไม่สามารถปรับใช้ข้อมูลให้หลายหลาย จึงทำให้การปฏิบัติงานมีขั้นตอนซ้ำซ้อน ระเบียบปฏิบัติที่ยุกยักจนเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล (2566) เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ พบว่า ด้านการบริหารจัดการ ขาดการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ดังนั้น จึงควรนำแผนกลยุทธ์มาใช้เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงาน

2. ด้านบุคลากร การฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร การขาดการสนับสนุน การส่งเสริมการพัฒนาด้านบุคลากร และการขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน รับภาระหน้าที่หนักเกินไป การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน บุคลากรที่มาทดแทนต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดการส่งเสริมการเรียนรู้ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และไม่มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ขาดการติดต่อสื่อสารภายในส่วนงานที่ชัดเจน จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการทำงานเป็นทีม ในงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล (2566) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร ยังขาดแคลนทรัพยากรบุคคล ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร ซึ่งบุคลากรขาดองค์ความรู้และประสบการณ์ ปริมาณคนไม่เหมาะสมกับงาน

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน รับภาระหน้าที่หนักเกินไป การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน บุคลากรที่มาทดแทนต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ ไพรินทร์ (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 4) ได้อธิบายว่า การสรรหาบุคคล (Recruitment) คือ กระบวนการแสวงหา การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือก การคัดเลือกบุคคลเพื่อการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่วางอยู่ เพื่อให้การบริหารและการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ขาดการติดต่อสื่อสารภายในส่วนงานที่ชัดเจน จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการทำงานเป็นทีม ในงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพและไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภา ลพนาสุรณ์ (2565) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา สำนักงานเขตสะพานสูง พบว่า รูปแบบของการปฏิบัติงานที่ไม่ส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพ คือ ความผิดพลาดด้านการสื่อสารในการประสานงานกับแต่ละฝ่าย ความรับผิดชอบต่างกันอาจทำให้การสื่อสารเกิดความเข้าใจผิดและเกิดปัญหาในระหว่างปฏิบัติงาน

การขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง บุคลากรทุกคนมีความต้องการที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงการปรับเปลี่ยนขั้นเงินเดือน ปรับเปลี่ยนสายงาน แต่บางครั้งไม่ได้รับความยุติธรรม มีความเหลื่อมล้ำ

ปัจจุบันการยังไม่มีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยที่สุด มาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ไม่ทันสมัย เนื่องจากมีอายุการใช้งานมานาน และขาดการบำรุงรักษา ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ

เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล (2566) เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ พบว่าด้านสภาพแวดล้อม สถานที่วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า คอมพิวเตอร์และวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อบุคลากร ระบบเทคโนโลยี ไม่พร้อมต่อการทำงาน ดังนั้น จึงควรมีการจัดสรรวัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย และ 4) ด้านงบประมาณ พบว่า งบประมาณไม่เพียงพอในการบริหารงานและการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเป็นค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาให้กับบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งในบางกรณีมีเหตุจำเป็นต้องอยู่ทำงานในช่วงหลัง เวลาราชการเพราะมีภารกิจเร่งด่วนจึงควรมีการวางแผนการจัดสรรงบประมาณไวล่วงหน้า

แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

1. ด้านโครงสร้างองค์กร เนื่องจากผู้บริหารองค์กร เป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ และนโยบายต่าง ๆ โดยการนำนโยบายจากระดับบนสู่ระดับล่าง และกระจายค่านั่งไปสู่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ หรือแผนงาน โครงการต่าง ๆ ให้ขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ วิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ ความเชี่ยวชาญชำนาญงานที่หลากหลาย สามารถนำเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่ และสามารถนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อนำพาองค์กรให้มีการเจริญเติบโต ก้าวหน้า เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายสูงสุดในการปฏิบัติงาน

2. ด้านบุคคล ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาอยู่เสมอ จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีทักษะความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่รับผิดชอบ และทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางด้านดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพลง ปรับปรุงรูปแบบขั้นตอนให้มีความกระชับ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Mondy and Mondy, (อ้างถึงใน วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566 หน้า 2) ได้อธิบายว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ประโยชน์ของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และหรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรง รักษา และพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

การฝึกอบรม พัฒนาศักยภาพ การขาดการสนับสนุน การส่งเสริมการพัฒนาด้านบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญเลิศ ไพรินทร์ (อ้างถึงใน วิณา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 4) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถทักษะ อุปนิสัย และทัศนคติ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่ดำเนินการอยู่อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการพัฒนาบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด และทำให้การทำงานของบุคคล นั้น ๆ เป็นไปด้วยความพึงพอใจ นอกจากการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้วยังช่วยสร้างขวัญและกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ

สร้างแรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจ เช่น การได้รับ คำชม ยกย่อง จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเท่าเทียม ค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ การก้าวหน้าในหน้าที่การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจ ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ บัญเลิศ ไพรินทร์ (อ้างถึงใน วิชา พังวิวัฒน์นิกุล, 2566, หน้า 4) ได้อธิบายว่า สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล นอกจากเงินเดือนหรือค่าจ้างแล้ว องค์กรจะต้องมีสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (Welfare and benefits) เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของ บุคลากรในองค์กรจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และมีส่วนให้บุคลากรมีสวัสดิภาพ และมีการ ดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข เช่น การจ่ายเงินเพื่อช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียน ค่ารักษาพยาบาลค่าเช่าบ้าน หรือสิทธิต่าง ๆ ที่ มีใช้ตัวเงิน ได้แก่ สิทธิการลา การฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

3. ด้านเทคโนโลยี ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัย และรองรับการปฏิบัติงานที่ดี เยี่ยม ตลอดจนการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีชุดข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ เนตรขวัญ ตริสิทธิมากุล (2566) เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสัมพันธ์ พบว่าด้านสภาพแวดล้อม สถานที่วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี พบว่า พบว่า คอมพิวเตอร์และ วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อบุคลากร ระบบเทคโนโลยีไม่พร้อมต่อการทำงาน ดังนั้น จึงควรมีการจัดสรรวัสดุและ อุปกรณ์ให้เพียงพอ ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านโครงสร้างองค์การ ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากร สามารถเสนอหรือมีส่วนร่วมในการกำหนด โครงสร้างภายใน และรับฟังความคิดเห็น ซึ่งผู้ปฏิบัติงาน จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น การขาดแคลนบุคลากร หรือบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน รับภาระหน้าที่หนักเกินไป การขาดความ ต่อเนื่องในการดำเนินงาน บุคลากรที่มาทดแทนต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน บุคลากรขาดการส่งเสริมการเรียนรู้ ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน และไม่มี ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ขาดการติดต่อสื่อสารภายในส่วนงานที่ชัดเจน จึงไม่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขาดการทำงานเป็นทีม ในงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่เต็มศักยภาพ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาและอุปสรรค แล้ว ร่วมกันหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้

ด้านบุคลากร ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนา ศักยภาพของ บุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้บุคลากรมีทักษะความรู้ความสามารถในตำแหน่งที่ รับผิดชอบ และทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางด้านดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ กับการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพลง ปรับปรุงรูปแบบขั้นตอนให้มีความกระชับ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเปิดรับสมัคร/รับโอน บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีบุคลากรครบทุกส่วนงาน ไม่รับ ภาระหน้าที่เกินความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเท่าเทียม ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอก เวลาราชการ การก้าวหน้าในหน้าที่การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจใน การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านเทคโนโลยี ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความรวดเร็วและลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

ณิชาภา ลพพานุสรณ์. (2565) *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา*

สำนักงานเขตสะพานสูง. การค้นคว้าอิสระโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เนตรขวัญ ตรีสิทธิมากุล. (2566) *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่*

กรมประชาสัมพันธ์. การค้นคว้าอิสระโครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัฐศิรินทร์ วัจนานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมใน

องค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมองค์การ.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.