

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : กรณีศึกษา กองคลัง
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*

Factors effecting the efficiency of working performance:

A case study of Finance Division Ministry of Interior.

สถาพร ประกอบแสง**

Sataporn Prakobsang

6614830034@ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 11 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านนโยบายการบริหารองค์กร หรือวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม การทำงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือน ด้านสถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และด้านความต้องการการยอมรับ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน ควรกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณ งานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน ควรมอบหมายงานให้เหมาะสม กับผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านบุคลากร หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างค่านิยมร่วม และพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความสามารถ มีการบูรณาการ ทำงาน เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และควรมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อให้ สามารถเรียนรู้งานที่หลากหลาย 3) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกรวดเร็วและ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน 4) ด้านความก้าวหน้าในสายงานหน่วยงานจะต้องวางระบบโครงสร้าง ขององค์กร การวางแผนอัตรากำลัง ที่จะต้องวางแผนให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อเป็นการสร้าง แรงจูงใจ

คำสำคัญ: ปัจจัย; ประสิทธิภาพ; บุคลากร

Keywords: Factors; Efficiency; Staff

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานและนโยบายในการบริหารราชการภาครัฐ ให้ระบบราชการมีความทันสมัย เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ทนต่อการเปลี่ยนแปลง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีจุดประสงค์หลักเพื่อการปรับปรุงระบบราชการให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น รวมทั้งมีการประสานการปฏิบัติงาน การใช้งบประมาณในการบริหารงานของทุกส่วนราชการให้บรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ฉบับลงวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 หมวด 13 มาตรา 30 ได้กำหนดให้กระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมือง การปกครอง การปกครองท้องถิ่น การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การพัฒนาชุมชน ทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน และกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการพัฒนาเมืองและราชการอื่น ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย หรือส่วนราชการในสังกัด

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มมีการก่อตั้งขึ้นพร้อมกันกับการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2434 มีภารกิจหน้าที่และภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงไปเป็นแผนการปฏิบัติงานจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง การรักษาความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวก และการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการศึกษาวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของกระทรวงพัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวงแปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติงานจัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงเพื่อให้เกิดการประหยัดคุ้มค่าและสมประโยชน์ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการและตรวจสอบภายในราชการทั่วไปของกระทรวงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อใช้ในการบริหารงานและให้บริการด้านการสื่อสารแก่ส่วนราชการต่าง ๆ และจังหวัด ดำเนินการเกี่ยวกับงานของคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นดำเนินการและประสานการแปลงยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติไปสู่การบริหารงานแบบบูรณาการในจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ส่งเสริมและสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด การยื่นคำขอของงบประมาณของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ตลอดจนติดตามและประเมินผลการบริหารและพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด และสนับสนุนการปฏิบัติราชการส่วนภูมิภาค ดำเนินการเกี่ยวกับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดและกลุ่มจังหวัดดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายในความรับผิดชอบของกระทรวงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานนิติกรรมและสัญญา

งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงดำเนินการเกี่ยวกับความช่วยเหลือและความร่วมมือกับต่างประเทศอำนาจการบูรณาการและเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการประสานงานด้านการข่าวที่อาจส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน รวมถึงการข่าวที่เกี่ยวกับการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน บัญชี การบริหารงบประมาณ การบริหารการพัสดุ ยานพาหนะ และอาคารสถานที่ ของสำนักงานปลัดกระทรวง ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การบริหารงบประมาณ และการบริหารการพัสดุ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย มีการแบ่งโครงสร้างภายในออกเป็น 5 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานอำนาจการ กลุ่มงานบริหารงบประมาณ กลุ่มงานบัญชี กลุ่มงานการเงิน และกลุ่มงานบริหารการพัสดุ โครงสร้างกรอบอัตรากำลังข้าราชการ ของกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีข้าราชการในสังกัดทั้งสิ้น จำนวน 38 ราย ดังนั้น ด้วยหน้าที่ภารกิจ และภาระงานของหน่วยงาน การที่จะให้ข้าราชการในสังกัดปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับบุคลากร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานเนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานแต่ละคนล้วนแต่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเปรียบเสมือนฟันเฟืองและกลไกต่าง ๆ ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงาน หากกลไกหรือฟันเฟืองดังกล่าวเกิดการชำรุดหรือขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะส่งผลให้การทำงานหรือการปฏิบัติงานชะงักและขาดประสิทธิภาพได้ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่หน่วยงานจะต้องตระหนัก และให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานเพราะหากแต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพก็จะทำให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ด้วยสาเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญ และต้องการทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสามารถมองเห็นถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางข้อเสนอแนะในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
3. แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากบทความ หนังสือ เอกสารวิจัย และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
2. การวิจัยสนาม (Field research) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง (Structured Interview or formal interview) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) ซึ่งกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และจัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อรวบรวมรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ในการสัมภาษณ์ได้อย่างครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และทำการวิเคราะห์ และสรุปผลได้ตามความเป็นจริง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการในสังกัดกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ดังนี้

- ข้าราชการระดับอำนาจการสูง	จำนวน 1 คน
- ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ	จำนวน 2 คน
- ข้าราชการระดับชำนาญการ	จำนวน 3 คน
- ข้าราชการระดับปฏิบัติการ	จำนวน 4 คน
- ข้าราชการระดับชำนาญงาน	จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง (Structured Interview or formal interview) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว โดยมีการกำหนดคำถามสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) ใช้คำถามสัมภาษณ์ชุดเดียวกันจะสัมภาษณ์ด้วยตนเองและสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย งานวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า

ข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับดี สามารถอภิปรายผลได้ว่า ข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามขีดความสามารถของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาจากปริมาณงาน ภาระหน้าที่ และจำนวนข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ไปน้อยที่สุด ดังนี้

- ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต
- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร หรือวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ปฏิบัติงาน
- ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือน

- ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- ปัจจัยด้านความต้องการการยอมรับ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่

1. ด้านลักษณะงานและคุณภาพของงาน เนื่องจากการงานของกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีปริมาณเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่มากเกินไป และมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวนมากและมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

2. ด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณของงาน เนื่องจากการงานมีเป็นจำนวนมาก ข้าราชการได้รับฝึกอบรม หรือพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่เพียงพอ ข้าราชการบางส่วนยังขาดความรู้ทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

3. ด้านเวลา เนื่องจากการปฏิบัติงานมีการใช้ระเบียบข้อกฎหมายและเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานไม่มีความทันสมัย และมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

4. ด้านความก้าวหน้าในสายงาน เนื่องจากข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่เป็นประเภทสายงานเฉพาะทำให้ความก้าวหน้าในสายงานเป็นไปได้ยาก

โดยเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน ควรกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงาน อย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน

2. ด้านบุคลากร หน่วยงานผู้บังคับบัญชา ควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล กับการพัฒนาบุคลากร หน่วยงานควรมีการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สร้างค่านิยมร่วม และพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ มีการบูรณาการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในช่วงเวลาที่บุคลากรมีจำกัด ปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด และคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ และควรมีการสับเปลี่ยน หมุนเวียนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถเรียนรู้งานที่หลากหลาย เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ควรจัดหาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น จัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ฐานข้อมูลในการเก็บงาน เพื่อลดขั้นตอนการสืบค้นหา และระบบการเก็บเอกสาร เป็นต้น

4. ด้านความก้าวหน้าในสายงาน หน่วยงานผู้บังคับบัญชา อาจจะต้องไปดูระบบโครงสร้างขององค์กร การวางแผนอัตรากำลัง ที่จะต้องวางให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงาน มีตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ

อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานในปัจจุบันภาพรวมอยู่ในระดับดี และอาจอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้ ข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามขีดความสามารถของแต่ละบุคคล ดังปรากฏในผลสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (ผู้อำนวยการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย) ที่กล่าวว่า "...ข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามขีดความสามารถของแต่ละบุคคล..." โดยพิจารณาจากปริมาณงานภาระหน้าที่ และจำนวนข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีเป้าหมายในการทำงานให้สำเร็จ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามแนวคิด Peterson and Plowman (อ้างถึงใน สิริวิมล ลือชา, 2556. หน้า 52) ในเรื่ององค์ประกอบของประสิทธิภาพทั้ง 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน มีความถูกต้อง รวดเร็ว 2. ปริมาณงาน ที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายของหน่วยงานโดยมีผลงานที่ได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายของหน่วยงาน 3. ใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และมีการนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นและมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และ 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความเห็นว่าการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ไปน้อยที่สุด ดังนี้

- ปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอนาคต
- ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร หรือวิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา
- ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ปฏิบัติงาน
- ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนหรือเงินเดือน
- ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

- ปัจจัยด้านความต้องการการยอมรับ

และอาจอภิปรายผลได้ว่าเป็นไปตามแนวคิดของ Herzberg (อ้างถึงใน สกล สุตชนะ, 2555. หน้า, 15 - 17)

ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์ พบว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (motivative factor) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่สามารถจูงใจทำให้บุคคลในองค์กรชอบและรักการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) การได้รับความยอมรับนับถือ (recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ (work itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้า (advancement) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นปัจจัยที่จำเป็นและสำคัญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย เงินเดือน (salary) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation with superiors, subordinates, seers) สถานะทางอาชีพ (status) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (company policy and administration) สภาพการทำงาน (working conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) ความมั่นคงในงาน (security) ความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา (supervision techniques) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลธวัช ผดุงเกียรติ (2566) ที่พบว่าปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงาน ความรับผิดชอบโอกาสในการเติบโตและพัฒนา และปัจจัยเกื้อหนุน เช่น นโยบายและการบริหารจัดการขององค์กรผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานตำแหน่งงาน ชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรฯ

3. แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ผลการวิจัยพบว่า

3.1 ปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

(1) ด้านลักษณะงานและคุณภาพของงาน เนื่องจากภาระงานของกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีปริมาณเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่มากเกินไป และมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องจำนวนมากและมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

(2) ด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากจำนวนข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณของงาน เนื่องจากภาระงานมีเป็นจำนวนมาก ข้าราชการได้รับฝึกอบรม หรือพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่เพียงพอ ข้าราชการบางส่วนยังขาดความรู้ทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

(3) ด้านเวลา เนื่องจากการปฏิบัติงานมีการใช้ระเบียบข้อกฎหมายและเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานไม่มีความทันสมัย และมีปริมาณไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

(4) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน เนื่องจากข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยส่วนใหญ่เป็นประเภทสายงานเฉพาะทำให้ความก้าวหน้าในสายงานเป็นไปได้ยาก

ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐิพร เจริญคลัง (2566) ที่พบปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านบุคลากร ด้านระยะเวลา และดังปรากฏในผลสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 11 (เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน) ที่กล่าวว่า “...อุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีดังนี้ 1. ปริมาณงาน 2. ทรัพยากรที่จำกัด 3. ความซับซ้อนของงาน...”

โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(1) ด้านลักษณะงานและคุณภาพของงาน หน่วยงานควรจัดระบบงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ McKinsey วงพัคตร์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 166 - 167) ที่อธิบายว่า ระบบ (System) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในชั้นลง ทำให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วจึงควรมีการกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงานอย่างชัดเจน เพื่อนำไปใช้จัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงาน รวมถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ควรมอบหมายงานให้เหมาะกับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน

(2) ด้านบุคลากร ตามแนวคิดของ McKinsey ที่อธิบายว่า บุคลากร (Staff) คือการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การหมุนเวียนการทำงาน และการเห็นค่าของทรัพยากรมนุษย์ และทักษะ (Skill) คือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของบุคลากร ควรได้รับการพัฒนาทักษะการทำงาน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ซึ่งทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมาก องค์กรที่ดีจะต้องมีการจ่ายงานให้บุคลากรตามความรู้และความสามารถ อีกทั้งองค์กรจะต้องเป็นตัวเร่งผลักดันและคอยสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถให้ดียิ่งขึ้นไป

(3) ควรนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เช่น ฐานข้อมูลในการเก็บงาน เพื่อลดขั้นตอนการสืบค้นหา และระบบการเก็บเอกสาร เป็นต้น

(4) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน หน่วยงาน/ผู้บังคับบัญชา อาจจะต่อไปดูระบบโครงสร้างขององค์กร การวางแผนอัตรากำลัง ที่จะต้องวางให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในสายงาน มีตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสการเติบโตในสายงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ

ซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566) ที่เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย โดยเห็นว่า ควรกำหนดขอบเขตของงาน เป้าหมาย และปริมาณงานอย่างชัดเจน ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และนำเทคโนโลยีเข้ามามีในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง (Structured Interview or formal interview) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษารั้ดต่อไป ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน ครอบคลุม และเที่ยงตรงมากขึ้น
2. หน่วยงานควรมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหาร ตามแนวคิดของ McKinsey โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - กลุ่มที่ 1 เป็น Hardware ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) และโครงสร้างองค์กร (Structure) ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ควรยึดถือปฏิบัติต่อไป
 - กลุ่มที่ 2 เป็น Software ได้แก่ แบบการบริหาร (Style) ระบบงาน (System) บุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) และค่านิยมร่วม (Share Value) ที่กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ต้องให้ความสำคัญ และปรับปรุงพัฒนา โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

เอกสารอ้างอิง

- จิตพิศุทธิ์ บุญยะประสิทธิ์ (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าอิสระ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นลธวัช ผดุงเกียรติ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1. การค้นคว้าอิสระ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัฐิพร เจริญคลัง. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยใหญ่
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรม
ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สกล สุตชนะ. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย
รัตนบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิริวิมล ลือชา. (2556). อิทธิพลของรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทหารสังกัด
กองพลทหารม้าที่ 2 รักษาพระองค์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

- ผู้อำนวยการกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2568.
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24
มกราคม 2568.