

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
: กรณีศึกษา สำนักพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร
Factors Affecting Personnel's Performance Efficiency
: A Case Study of Customs Tariff Bureau, The Customs
Department

ฉันทพร ฉันทพร*

บทคัดย่อ

กรณีศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเชิงพรรณนา เพื่อค้นหาและบรรยายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิธีวิจัยสนทนัม โดยการศึกษา ทบทวนแนวความคิดเชิงทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการวิจัยสนทนัม นั้น ได้เลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพิกัตอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน

คำสำคัญ: ปัจจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากร

* นักวิชาการศุลกากรระดับปฏิบัติการ กรมศุลกากร

Abstract

This case study was a qualitative research. The major purpose of the research was descriptive, i.e., to discover and describe factors affecting personnel's performance efficiency within Customs Tariff Bureau, the Customs Department. Both documentary and field research methods had been employed. Relevant theoretical concepts and other research findings were collected for reviews. In conducting field research, a group of 5 key informants were selected using purposive sampling. A structured interview technique was used in data collection. The research found four factors, i.e., teamwork, work environment, responsible work, and job advancement and security affecting personnel's performance efficiency within Customs Tariff Bureau, the Customs Department.

Keywords: factors, performance efficiency, personnel

บทนำ

เรามักจะได้ยินหรือได้พบเห็นคำว่า “ประสิทธิภาพ” อย่างแพร่หลายทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยรู้สึกได้ว่าเป็นคำที่มีความหมายในเชิงบวกและเป็นสิ่งที่ต้องการของคนทั่วไป ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายความหมายไว้ ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2556, หน้า 130) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

เซอร์โต (อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557, หน้า 6) อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สมใจ ลักษณะ (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิต และการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการ เทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 15) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ปริศนา ทิมพา (2559) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานหรือโครงการต่างๆ รวมถึงความพึงพอใจที่เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่าและปริมาณการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้จาก

1. ปริมาณงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติสำเร็จตามภาระงานที่รับผิดชอบและได้รับมอบหมาย
2. คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ
3. ความทันเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานได้ทันตามเวลาที่กำหนด
4. ผลสัมฤทธิ์ของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จและเกิดผลดีต่อหน่วยงาน

Woodcock (อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558, หน้า 11) ได้กล่าวว่ามีลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท (Balanced roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันงานของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป
2. เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear objectives and agreed goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น
3. การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็น

ของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4. การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน ซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5. ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กันรวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6. วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) คือ การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้นๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8. ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9. การพัฒนาบุคลากร (Individual development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีมให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน

10. สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound inter-group relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมสื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น

สมคิด บางโม (อ้างถึงในอภิชัย จตุพรวาทิ, 2557, หน้า 11) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริง ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้น มีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจในงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้นได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่จะต้องพยายามสนับสนุนให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพใน

การทำงานด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชญ์ณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงานและลักษณะงาน ควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กร และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

ปริศนา พิมพ์า (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะกรณ์ทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (SE.est) เท่ากับ 0.07770 โดยตัวแปรสามารถพยากรณ์ได้ ร้อยละ 94.60

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร กรมศุลกากร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร กรมศุลกากร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะสำนักพิทักษ์อัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ.

2561

วิธีดำเนินการวิจัย

1.วิธีการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัย ดังนี้

1.1 การวิจัยเอกสาร โดยศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

1.2 การวิจัยสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรในสำนักพิทักษ์อัตราบุคลากร กรมตุลาการ

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน

3. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

5.วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาจัดจำแนกเป็นประเด็นๆ เรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพิทักษ์อัตราบุคลากร มีดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การมีทีมงานที่ดี สามารถพึ่งพาช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน มีการปรึกษาหารืออภิปรายร่วมกัน และมีหัวหน้าทีมที่ดีคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ

1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงาน สถานที่ทำงานอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีฝุ่น อุณหภูมิเหมาะสม บรรยากาศที่เงียบสงบ และอุปกรณ์การทำงานมีพอเพียงและสามารถใช้งานได้

1.3 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ จัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานและเลือกคนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน หัวหน้างานควรเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์สามารถมองเห็นวัตถุประสงค์หลักของงานที่ทำและวางกลยุทธ์ในการกระจายงานให้เหมาะสม ไม่เกิดการงานที่ซ้ำซ้อน

1.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีการจัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำให้แก่เจ้าหน้าที่ มีสวัสดิการที่เพียงพอและจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและตรงเวลา สนับสนุนและเพิ่มโอกาสให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพิทักษ์อัตราศาลการ มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ขาดที่ปรึกษาด้านงานที่ทำที่มีความรู้ อย่างเชี่ยวชาญ ซึ่งจะทำให้มีหลักในการพิจารณาปัญหาพิกัดที่ชัดเจน ปริมาณงานจำนวนมากเมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ข้อมูลสินค้าที่ได้จากผู้นำเข้าสินค้าในบางครั้ง มีการเบี่ยงเบนประเด็น ไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน และการทำงานราชการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจจะทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำงาน

2.2 ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษและทักษะคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเชิงลึก ความไม่พร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การแบ่งเวลาส่วนตัวกับเวลาทำงานไม่ลงตัว และเพื่อนร่วมงานบางคนไม่ค่อยทำงาน ทำให้ปริมาณงานไปตกอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานตลอด

2.3 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์การทำงานไม่เพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพิทักษ์อัตรา
บุคลากร มีดังนี้

3.1 ด้านการทำงาน ควรมีการทำงานเป็นทีม แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน
และช่วยกันระดมสมองในการทำงาน ควรจัดให้มีผู้สอนงาน และจัดทำคู่มือ ขั้นตอนใน
การปฏิบัติงาน

3.2 ด้านการพัฒนาบุคลากร ควรจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ โดยการสอน
งานให้ความรู้ พัฒนาทัศนคติและสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ โดยเน้นการ
ทำงานเป็นทีม ควรจัดให้มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้ได้มีความรู้ในงานหลายๆ ด้าน เพื่อ
ไม่ให้เกิดการเบื่อหน่ายในการทำงาน

3.3 ด้านการบริหารบุคลากร ควรจัดหาบุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้หลายด้าน
ประกอบกันมาทำงานในส่วนโครงสร้างอัตราอาคาร ควรจัดสรรคนให้มีความเหมาะสมกับ
งาน มีความรู้ความสามารถความถนัดในงานที่ทำ และจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับ
ปริมาณงาน

3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดสถานที่ให้เหมาะแก่การทำงาน
และจัดเตรียมอุปกรณ์การทำงานให้เพียงพอ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพิทักษ์อัตรา
บุคลากร มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม การมีทีมงานที่ดี สามารถพึ่งพาช่วยเหลือให้
คำปรึกษาซึ่งกันและกัน มีการปรึกษาหารืออภิปรายร่วมกัน และมีหัวหน้าทีมที่ดีคอยให้
คำแนะนำช่วยเหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุตา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวง

เกษตรและสหกรณ์ : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยสรุปว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดีมาก ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงาน สถานที่ทำงานอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีฝุ่น อุณหภูมิเหมาะสม บรรยากาศที่เงียบสงบ และอุปกรณ์การทำงานมีเพียงพอและสามารถใช้งานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (อ้างถึงในอภิชัย จตุพรวาทิ, 2557, หน้า 11) ได้กล่าวสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยสถานที่ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และได้ผลงานมากขึ้น

3. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ จัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานและเลือกคนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน หัวหน้างานควรเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ สามารถมองเห็นวัตถุประสงค์หลักของงานที่ทำและวางกลยุทธ์ในการกระจายงานให้เหมาะสม ไม่เกิดการงานที่ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญณ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีการจัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำให้แก่เจ้าหน้าที่ มีสวัสดิการที่เพียงพอและจ่ายค่าตอบแทนที่

เหมาะสมและตรงเวลา สนับสนุนและเพิ่มโอกาสให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (อ้างถึงใน อภิชัย จตุพรวาทิ, 2557, หน้า 11) ได้กล่าวสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่า ตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุน ให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรม

ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักพิทักษ์ธรรมาศุลกากร มีดังนี้

1. ปัญหาด้านลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ขาดที่ปรึกษาด้านงานที่ทำที่มีความรู้อย่างเชี่ยวชาญ ซึ่งจะทำให้มีหลักในการพิจารณาปัญหาพิศกัณฑ์ชัดเจน ปริมาณงานจำนวนมากเมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ข้อมูลสินค้าที่ได้จากผู้นำเข้าสินค้าในบางครั้ง มีการเบี่ยงเบนประเด็น ไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน และการทำงานราชการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจจะทำให้ขาดความคล่องตัวในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา จิตนุพงศ์ (2560, หน้า 10) ได้กล่าวสรุปว่า การพัฒนากำลังคนให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบงานให้เหมาะสมกับลักษณะ ปริมาณงานและจำนวนคนไม่ควรแบ่งงานกันมากจนสร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยให้นำแนวคิดและหลักการการจัดการองค์การแบบเมตริกส์หรือการบริหารแบบบูรณาการหรือการทำงานได้หลายหน้าที่เข้ามาจัดการกับองค์กร

2. ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะภาษาอังกฤษและทักษะคอมพิวเตอร์ไม่ดีพอ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเชิงลึก ความไม่พร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การแบ่งเวลาส่วนตัวกับเวลาทำงานไม่ลงตัว และเพื่อนร่วมงานบางคนไม่ค่อยทำงาน ทำให้ปริมาณงานไปตกอยู่กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานตลอด

สอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา จิตนุพงศ์ (2560, หน้า10) ได้กล่าวสรุปว่า การพัฒนา กำลังคนให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัด ฝึกอบรมพนักงานตามความจำเป็น เพื่อให้พนักงานปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ การบริหารเวลา และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

3. ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์การทำงานไม่เพียงพอ สอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด บางโม (อ้างถึงใน อภิชัย จตุพรวาที, 2557, หน้า 11) ได้ กล่าวสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วยสถานที่ ปฏิบัติงาน หรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มี อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถ ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และได้ผลงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักพิทักษ์อัตราตุลาการ ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานเกิดจากปัญหาด้านลักษณะงานที่ทำ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นแนวทางในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น ควรมีการทำงานเป็นทีม แบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน สามารถพึ่งพาช่วยเหลือให้คำปรึกษาซึ่ง กันและกัน มีการปรึกษาหารือออกรายร่วมกัน และมีหัวหน้าทีมที่ดีคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ควรมีบรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงานและอุปกรณ์การทำงานมีพอเพียงและ สามารถใช้งานได้ ควรมีจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานและเลือกคนให้ เหมาะสมกับลักษณะงาน และควรมีจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงานและเลือก คนให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

เอกสารอ้างอิง

- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2556). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญ์ณวัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด*. งานวิจัยนิสิตปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริศนา พิมพ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิทยา จิตนุพงศ์. (2560). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- อภิชัย จตุพรวาทิ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จ. นครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.