

**แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า**  
**The Guideline of the Operative Performance of the Department  
of Business Development's Staffs**

ศศิธร ธารารมย์<sup>1</sup> กมลวรรณ วรรณธำ<sup>2</sup>  
Sasithorn Tararom, Kamonwan Wanthanang

**บทคัดย่อ (Abstract)**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยศึกษากับข้าราชการประเภททั่วไปและข้าราชการประเภทวิชาการ จำนวน 192 คน ในการใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นผู้อำนวยการของแต่ละหน่วยในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 12 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบใช้การวิเคราะห์สถิติ t-test และ F-test และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$  และ S.D. = 0.69) ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.03$  และ S.D. = 0.66) ด้านคุณภาพ ( $\bar{X} = 3.99$  และ S.D. = 0.64) และด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.95$  และ S.D. = 0.72) ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน และอายุราชการแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีเพศ ประเภทตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้แก่ กำหนดตัวชี้วัดผลงาน หรือความสำเร็จของงานรายบุคคล ควรจัดกิจกรรมพัฒนาองค์ความรู้ ควรสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการภาครัฐ และควรมีการสะท้อนปัญหาที่พบจากการ

---

**Received:** 2022-07-14 **Revised:** 2022-08-10 **Accepted:** 2022-08-11

<sup>1</sup> หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Master of Public Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: sasithorn25471@gmail.com

<sup>2</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

ทำงาน เพื่อนำมาปรับกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและตรงกับความต้องการของประชาชน

**คำสำคัญ (Keywords):** แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ

### Abstract

This study aimed to study the operative performance of the department of business development's staff and compare the staff's performances using individual factors. It also had an objective to suggest a guideline to enhance the department staff's performances. The samples were 192 public servants in the general and knowledge-workers positions working in the department. A questionnaire was used to collect information. Moreover, structured interviews with 12 directors in the department were conducted. Statistical tools deployed to analyses the result include percentage value, standard deviation, t-test and F-test analysis, and descriptive analysis. The result revealed that the overall operative performance of the department of business development's staff was high. Considering each perspective, it was found that the department's staff had a "Very high" score in terms of resource efficiency ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.69). In other perspectives, they received scores as follows: Work quantity ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.66), Quality ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.64), and promptness ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.72). Considering individual factors, it was found that staff with different ages, monthly income, and years of service did not have significant differences in overall operative performances and operative performances in each perspective. Moreover, staff with different gender, types of positions, and divisions did not have a significant difference in terms of overall operative performance. Meanwhile, staffs with different education levels have a significant difference in terms of overall operative performances and operative performances in each perspective. The guideline to enhance the operative performance of the Department of Business Development's staff was also provided. This includes determining individual key performance indicators (KPI), conducting training activities, building knowledge and understanding regarding technology adoption for government service provision, and reflecting on problems from work to enhance operational processes to achieve the organization's goals and meet people's demands.

**Keywords:** The guideline of the operative performance

## บทนำ (Introduction)

ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ ระบบราชการไทยถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่เสมอเมื่อเทียบกับการบริหารงานในภาคเอกชน ประชาชนต้องการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ รวดเร็ว ต้องการเห็นภาพลักษณ์ใหม่ของระบบราชการไทย ความต้องการดังกล่าว จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงเหตุผลและความจำเป็นของการปฏิรูประบบราชการเพื่อแก้ปัญหาในด้านประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในฐานะที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบราชการ จึงได้กำหนดให้มีการปฏิรูประบบราชการภาครัฐจะต้องทำงานโดย "ยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens)" ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจ และเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง มุ่งสู่การเป็น "ระบบราชการ 4.0" จากแนวคิดดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรสามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง 3 มิติ ดังนี้ (สำนักงานวิจัยและพัฒนางานบุคคล, 2540)

มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government)

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric)

มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and High Performance)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในฐานะที่เป็นงานที่ให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจการค้าและบริการ โดยส่งเสริมและพัฒนาการประกอบธุรกิจของประเทศให้มีศักยภาพ มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมทั้งส่งเสริมบทบาทสถาบันการค้าเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจตั้งแต่ระดับชุมชนถึงระดับประเทศ จึงได้กำหนดแนวทางเพื่อยกระดับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้การทำงานที่มีเป้าหมายมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Smart DBD) ที่ให้บริการประชาชน มุ่งตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้แก่ผู้รับบริการ (Smart Service) การสร้างผู้ประกอบการยุคใหม่ (Smart Entrepreneur) ที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ มีการดำเนินธุรกิจโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance) สร้างบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมากขึ้น โดยร่วมกับเครือข่ายพันธมิตรเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพร้อมก้าวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่ตอบสนองตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการได้อย่างฉับไว และโปร่งใส (Good Governance) ในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Digital Economy) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

ดังนั้น การมุ่งสู่ระบบราชการ 4.0 การศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรถือเป็นส่วนช่วยในการวางแผนพัฒนาหน่วยงาน นำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างชัดเจนสู่ความเป็นสากล ความเหมาะสมกับหน่วยงานและให้สอดคล้องกับแนวทางระบบราชการ 4.0

## วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

## สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

### 1. รูปแบบการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรประกอบด้วยผู้วิจัยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ข้าราชการในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 366 คน (ข้อมูลจากกลุ่มการเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 15 มกราคม 2565) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการกรม, ผู้อำนวยการกองกำกับบัญชีธุรกิจ, ผู้อำนวยการกองข้อมูลธุรกิจ, ผู้อำนวยการกองคลัง, ผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจ, ผู้อำนวยการกองบริหารการประกอบธุรกิจของชาวต่างชาติ, ผู้อำนวยการกองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ, ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย, ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน และผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารโดยการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง ใช้คำถามแบบมีโครงสร้างเพื่อหาข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ ข้าราชการในสังกัดกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 366 คน (ข้อมูลจากกลุ่มการเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 15 มกราคม 2565) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด

e หมายถึง เป็นค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Allowable error) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ยอมรับให้เกิดความคาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรม พัฒนารัฐกิจการค้า โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ ประเภทตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด รวม 7 ข้อในลักษณะแบบ เลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้าน รวม 24 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบทดสอบฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการ กรม พัฒนารัฐกิจการค้าจากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการ วิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ กรม พัฒนารัฐกิจการค้า และตรวจสอบเนื้อหา ของแบบทดสอบว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยง ของเนื้อหา แล้วนำมา ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญให้พิจารณา และทำการตรวจสอบความ เที่ยงตรงของเนื้อหาภาษา สถิติการวิจัยและพัฒนาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ วัตถุประสงค์ โดยหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective Congruence: IOC) ซึ่ง ใช้เกณฑ์ประเมินความสอดคล้อง กำหนดค่าตัวเลขดังนี้

|         |         |                 |
|---------|---------|-----------------|
| ค่า +1  | หมายถึง | สอดคล้อง        |
| ค่า 0   | หมายถึง | ไม่แน่ใจ        |
| ค่า - 1 | หมายถึง | ไม่สอดคล้อง IOC |

โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องรวม 0.95 และได้ทำการคัดเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

$$\text{สูตรการคำนวณค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

4. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้ว มาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามไปลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของ เครื่องมือ โดยการหาความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.940 แสดงว่า เครื่องมือแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึงอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของข้าราชการในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยตรงด้วยตนเอง และนัดหมายวันที่จะไปขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด ในกรณีที่ ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะติดต่อประสานทางโทรศัพท์และส่งแบบสอบถามต่อไปจนได้จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครบ จำนวน 192 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไป

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยในการขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ถึงอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์ของข้าราชการในกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เชิงลึก ข้าราชการในกรมพัฒนาธุรกิจการค้าโดยตรงด้วยตนเอง

3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ของกัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยนำคำสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและมีความสมบูรณ์นำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไป

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การพัฒนาบทบาท แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ F-Test (One Way Anova) และ T-Test

### ผลการวิจัย (Research Results)

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า” ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไป พบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-35,000 บาท มีระยะเวลาการปฏิบัติระหว่าง 11 - 15 ปี ประเภทตำแหน่งวิชาการระดับชำนาญการ 125 คน และสังกัดกองทะเบียนธุรกิจ

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากร และอยู่ในลำดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านปริมาณงานด้านคุณภาพและด้านความรวดเร็ว เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

2.1 ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ การจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด การวางแผนบริหาร จัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ข้าราชการทุกคนอย่างทั่วถึง และเหมาะสมกับปริมาณงานที่หน่วยงานได้รับปฏิบัติงานได้สำเร็จมีมาตรฐานของตรงตามที่กำหนดในแผนงาน และเป็นไป

ตามความคาดหวังของกรมฯและจำนวนข้าราชการมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับมอบหมายของ

2.2 ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ นำความรู้ เทคนิควิธีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้นและอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้นผลงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน ได้มาตรฐาน ผลงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดตามแผนงานหรือโครงการและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และผลการปฏิบัติงานเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและหน่วยงานต่างๆ

2.3 ด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่างๆ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและมีวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น และอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ หน่วยงานให้การสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี หรือวิธีการที่ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ตามลักษณะงานการประสานงานภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

2.4 ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ภายใต้งบประมาณของกรมที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงาน สามารถใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ และภายใต้งบประมาณของกรมที่มีอยู่อย่างจำกัด สามารถใช้งบประมาณเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรและบุคลากรและหน่วยงานตระหนักถึงการใช้สาธารณูปโภคอย่างประหยัด

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า พบว่า ข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีอายุรายได้ต่อเนื่อง และอายุราชการแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านคุณภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีประเภทตำแหน่งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านความรวดเร็ว และด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากรมีความแตกต่างกัน



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้าผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา พร้อมทั้งนำข้อมูลที่น่าสนใจมาสังเคราะห์และสามารถอภิปรายผลโดยเรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านความประหยัดหรือความคุ่มค่าของทรัพยากรหากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นอันดับแรกของการศึกษาในเรื่องของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสะท้อนให้เห็นว่าทรัพยากรถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรในมิติต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งแนวโน้มที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้มุ่งเน้นถึงการจัดสรรทรัพยากรอย่างจำกัดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการตามความคาดหวัง ในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพลธิสิทธิ์ อุทุม (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ถึงแม้ว่าในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ในประเด็นเรื่องของการใช้จ่ายถือว่าสอดคล้องกับทิศทางของการศึกษา ประกอบกับทรัพยากรในหน่วยงานราชการจำเป็นต้องพิจารณาถึงความคุ่มค่าและการบริการประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น จึงถือเป็นบททดสอบสำคัญของการบรรลุประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดการจัดการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ส่วนในประเด็นรองลงมานั้น คือ การสร้างความตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ่มค่าเนื่องจากจิตสำนึก ภาวะความรับผิดชอบ และหน้าที่ของข้าราชการย่อมอยู่บนฐานของการตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนที่เปรียบเสมือนกับลูกค้าหรือความเป็นพลเมืองที่มีส่วนสร้างให้สังคมเกิดความเข้มแข็ง การสร้างความตระหนักทางด้านทรัพยากรจึงสามารถยืนยันความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนชนก จันยัง (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร โดยผลการศึกษาพบว่าด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ่มค่ามีความสำคัญมากที่สุด

สำหรับในประเด็นต่อมาถือได้ว่ามีความสำคัญมากเช่นกัน คือ การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบกับความน่าสนใจเกี่ยวกับงบประมาณ บุคลากร เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในหน่วยงานถือว่าต้องทำความเข้าใจสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปริศนา พิมพ์า (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม

จังหวัดนครพนม สะท้อนให้เห็นว่าเรื่องของทรัพยากรจำเป็นต้องได้รับการวางแผนและจัดสรร เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ภายใต้ศักยภาพของบุคลากร โดยถือเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานของ บุคคลกรมากยิ่งขึ้น ในทำนองเดียวกันการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้ผล การปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจต่อทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

ด้านปริมาณงานหากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ด้านการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณ งานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นอันดับแรกของด้านปริมาณ งาน โดยสิ่งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัย เนื่องจากการทำความเข้าใจในงานแสดงให้เห็นถึงการจัดลำดับ ความสำคัญของงานก่อนและหลังการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งนี้จำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์และสังเคราะห์งาน ที่ทำอยู่ รวมถึงการเล็งเห็นถึงช่องว่างของการทำงานทั้งในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอีก ด้วย

ในประเด็นต่อมาคือ การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด กล่าวคือ การพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงาน โดยถือเป็นตัวชี้วัดและความสามารถของตัว ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเปรียบเทียบเป้าหมายกับงานที่มีอยู่เพื่อให้เกิดความสำเร็จมากที่สุด ในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของทินพันธุ์ จงณะภูมิพัฒนา (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการ ขายองค์การค่าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยผลการศึกษพบว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวเนื่องกับปริมาณงาน

สำหรับอีกหนึ่งประเด็นที่น่าสนใจคือ การวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน บ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินภา ทาระนัด (2561) ได้ทำการศึกษา วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัด เชียงใหม่ โดยผลการศึกษพบว่าสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จมากที่สุดในการปฏิบัติงานก็คือ การ ทำงานเป็นทีมที่ผ่านการวางแผนมาแล้ว เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะต้องอาศัยความเข้าใจ ความ สามัคคี และความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการจัดระบบการ ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัดของบุคลากรในหน่วยงาน มีการกำหนด ปัจจัยชี้วัดผลสำเร็จของงาน รวมทั้งมาตรฐานของผลงานที่สามารถวัดและตรวจสอบได้

ด้านคุณภาพหากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า การนำความรู้ เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ถือเป็นการตอบโจทย์ของการเพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานในองค์กรอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งความรู้ถือได้ว่าอยู่ในระดับปัจเจกบุคคล แต่เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ เป็นสิ่งที่วัฒนธรรมองค์กรมอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของHummer (1970) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนพิเศษแห่งรัฐโอไฮโอวา สหรัฐอเมริกา โดยผลของการศึกษพบว่าการทำงานจะสามารถประสบความสำเร็จตามความหวัง จะต้องพิจารณาเกี่ยวกับการควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอื่น ๆ

ประเด็นต่อมาถือได้ว่าเป็นความน่าสนใจและสอดคล้องกับทิศทางการปฏิบัติงานด้านคุณภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน กล่าวคือ การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ถือเป็นเรื่องที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความสำคัญ เนื่องจากทิศทางการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตจะต้องอาศัยองค์ความรู้สมัยใหม่ประยุกต์ใช้ร่วมกับองค์ความรู้เดิมเพื่อต่อยอดในสิ่งที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน ในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ จันทร์เกตุ (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า การเติบโตองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่จำเป็นต้องพิจารณาร่วมกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และค่าตอบแทน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ถือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมองค์ความรู้อยู่เสมอจะต้องให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและสนับสนุนด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปรายร่วมด้วย คือ ผลงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และได้มาตรฐาน ถือเป็นเรื่องในการยืนยันวิธีการปฏิบัติหน้าที่ แต่สิ่งที่สำคัญ คือ การกำหนดตัวชี้วัดที่มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในบางครั้งการตั้งตัวชี้วัดที่สูงเกินไปอาจเป็นการบั่นทอนสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน แต่การตั้งตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมย่อมส่งผลต่อความกระตือรือร้นในระดับที่พอดี ซึ่งการกำหนดตัวชี้วัดจำเป็นต้องพิจารณาจากเป้าหมายขององค์กรในภาพรวม และทำการประเมินร่วมกับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกันและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่ตั้งไว้

อาจกล่าวได้ว่าด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานจำเป็นต้องพิจารณาเกี่ยวกับการนำความรู้ เทคนิค วิธีการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอถือเป็นการสนับสนุนในการสร้างความได้เปรียบสำหรับการแข่งขันขององค์กรในอนาคต พร้อมทั้งจะต้องมีวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับทิศทางการบริหารจัดการขององค์กรเป็นหลัก เพื่อให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นไปได้อย่างมีคุณภาพ

ด้านความรวดเร็วหากพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ในกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้นจากผลกระทบของเทคโนโลยีและสารสนเทศได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตรวมถึงการทำงานที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อความเป็นพลวัตเหล่านี้ด้วย โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาภรณ์ บุญทอง (2561) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษากองสถานีที่ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะของบุคลากรมีความเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพของบุคคลนั้น ๆ เป็นหลัก ซึ่งการให้ความสำคัญกับประเด็นเหล่านี้ย่อมสะท้อนให้เห็นการปรับตัวภายใต้การเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยี เมื่อต้องนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกับเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญ

ในประเด็นต่อมา คือ การมีวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงวิธีการการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่นั้นเป็นสิ่งที่ต้องทำไปพร้อมกับการละลายพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานและการส่งเสริมเพิ่มเติมศักยภาพของการทำงาน ซึ่งถือเป็นการจัดการเวลาร่วมกับการทำความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร โดยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านการเดินรถของการขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า เวลาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและทันเวลา ประกอบกับจะต้องให้บริการด้วยความเท่าเทียม การบริการอย่างก้าวหน้า และการบริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งจะต้องใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่โดยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อลดเวลาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร ระบบการจัดการ และเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สำหรับในประเด็นด้านความรวดเร็วต่อมานั้น คือ หน่วยงานให้การสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีหรือวิธีการที่ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ถือเป็นการคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ขององค์กรไปพร้อมกับการปรับตัวของวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้เทคโนโลยีและสารสนเทศ ซึ่งในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี จอมคำสิงค์ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่าด้านเวลามีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด ศักยภาพของบุคลากรที่จำกัด วัฒนธรรมองค์กรที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ยาก แต่ถึงอย่างนั้นสิ่งสำคัญต่อด้านเวลาที่จะต้องให้ความสำคัญและไม่สามารถละเลยได้

อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพของการทำงานด้านความรวดเร็วจนถึงแม้จะอยู่ในลำดับสุดท้าย แต่ก็มีความสำคัญอยู่ในระดับมากและไม่ถือว่าเป็นสิ่งที่ไม่ควรให้ความสำคัญแต่อย่างใด เนื่องจากความรวดเร็วที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการเป็นการยืนยันความสำเร็จของประสิทธิภาพการทำงานอย่างหนึ่ง ดังนั้น ไม่ว่าจะองค์กรจะทำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ การมอบความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาความสำเร็จของการทำงาน และประเด็นอื่น ๆ ก็ตาม แต่จะต้องอาศัยความร่วมมือของสมาชิกในองค์กรเป็นหลัก

### องค์ความรู้จากการวิจัย (Body of Knowledge)

สร้างโอกาสในการสื่อสารระหว่างพนักงาน การตรวจสอบวิธีการทำงาน เป็นสิ่งที่ธุรกิจทุกประเภทต้องให้ความสำคัญเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน สิ่งแรกคือ การรู้จักบทบาทของตนเอง ก็จะสามารถดำเนินงานเป็นทีมและช่วยกันปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นได้

#### พยายามสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน

เชื่อว่ายิ่งพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากเท่าไร ก็ยิ่งมีโอกาสเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตต่อชั่วโมงได้มากขึ้นเท่านั้น แม้ว่าเวิร์คโฟลว์และเนื้อหาของงานจะเหมือนเดิม แต่ก็น่าจะได้คาดหวังประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดอย่างรวดเร็วได้การสร้างแรงจูงใจที่ง่าย

ที่สุด คือการปรับปรุงผลตอบแทนของพนักงาน เช่น การขึ้นค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือเพิ่มวันหยุด เป็นต้น อย่างไรก็ตามก่อนจะสร้างรายจ่ายของบริษัทให้เพิ่มขึ้น อาจจะต้องมีการใช้เทคนิคคิดน้อย เช่นการให้โบนัสเพิ่มหากสามารถสร้างผลงานจากการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเป็นประเด็นที่บริษัทต้องใส่ใจเสมอ แต่ไม่ใช่แค่สร้างแรงจูงใจเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น แต่หากไม่ทำอย่างสม่ำเสมอแล้วก็ยากที่จะได้รับความไว้วางใจจากพนักงาน ซึ่งหากไม่ได้รับความไว้วางใจจากพนักงานก็ยากที่จะคาดหวังเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### พัฒนาทักษะของพนักงาน

แม้ว่าจำนวนพนักงานจะเท่าเดิม แต่ถ้าพนักงานแต่ละคนมีทักษะการทำงานดีขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานต่อชั่วโมงก็สูงขึ้นได้ วิธีการพัฒนาทักษะโดยทั่วไปน่าจะเป็นการสนับสนุน การสอบวัดระดับความสามารถ หรือการเรียนรู้เพิ่มเติม โดยวิธีเหล่านี้มีค่าใช้จ่ายเช่นเดียวกับการสร้างแรงจูงใจ วิธีนี้อาจแสดงความสามารถที่ไม่เคยรู้มาก่อนก็เป็นไปได้ อาจมองไม่เห็นว่าจะไปเชื่อมโยงกับการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตประเด็นที่ควรคำนึงเสมออีกคือการวาง “รากฐาน” ของบริษัทและสร้างความแข็งแกร่งให้กับการปฏิบัติงานได้อย่างดี

### แก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

ผู้เขียนได้กล่าวไว้ด้านบนว่าควรที่จะคำนึงถึงขนาดที่เหมาะสมของบริษัท แต่หากมีบุคลากรไม่เพียงพอ อย่างว่าแต่การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต แค่งานให้สำเร็จลุล่วงก็ยังยาก ญี่ปุ่นกำลังประสบปัญหาประชากรลดลงที่มีสาเหตุจากอัตราการเกิดต่ำและสังคมผู้สูงอายุ จึงทำให้ขาดแคลนแรงงานในทุกประเภทอุตสาหกรรม จึงทำให้การหาบุคลากรที่มีทักษะเหมาะสมกับที่ต้องการเป็นเรื่องยากขึ้นไปอีก ยิ่งธุรกิจที่ต้องใช้ทักษะขั้นสูงมากเท่าไร ก็จะมีแนวโน้มประสบปัญหามากขึ้นเท่านี้การรับสมัครบุคลากรต้องมีค่าใช้จ่าย แต่จากที่ผู้เขียนได้กล่าวไว้ในหัวข้อการพัฒนาทักษะของพนักงานว่า หากในบริษัทมีบุคลากรที่มีทักษะดี ความสามารถในการผลิตก็จะดีขึ้น ยิ่งเวลาผ่านไปนานเท่าไรก็น่าจะหาบุคลากรได้ยากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงอาจจะควรรับมือกับปัญหา

### สรุป

การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นอันที่จริงแล้วมันขึ้นอยู่กับตัวคุณ หากคุณมีความสุขในการทำงาน ผลงานที่ออกมาก็จะมีความเรียบร้อย ถูกต้องแม่นยำ และมีความละเอียดอ่อน แต่หากคุณไม่มีความสุขในการทำงาน งานที่ออกมาก็จะดูไม่เรียบร้อยและดูไม่ได้ตั้งใจเท่าที่ควร เพราะฉะนั้นเมื่อคุณรู้ตัวว่า ตัวเองมีความสุขก็เบื่อหรือเหนื่อยล้า ก็พยายามหาสิ่งที่ทำให้คุณมีความสุขในการทำงานมาช่วย ารคิดแ่งบวกไม่เพียงแต่จะทำให้ตัวคุณเองมีความสุขกับการทำงานมากขึ้น แต่ยังทำให้คุณมีความสุขในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย นี่เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการเริ่มพัฒนาตัวเองจากทัศนคติและความคิดของคุณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การคิดในแง่บวกในการทำงานจะช่วยให้คุณลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นกับงานที่คุณทำ กับบุคคลอื่น หรือแม้แต่กับตัวคุณเอง

## ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ทั้ง 4 ด้านสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและหน่วยงานให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 การตระหนักถึงข้อจำกัดของทรัพยากรในหน่วยงาน โดยจำเป็นต้องพิจารณาและเปรียบเทียบทรัพยากรที่มีอยู่กับเป้าหมายขององค์กรในระยะยาว ประกอบกับต้องมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมอยู่เสมอในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ต้องการใช้ทรัพยากรอย่างเร่งด่วน

1.3 การบูรณาการทรัพยากรในองค์กรกับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากช่องว่างของการนำทรัพยากรไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจของทรัพยากรนั้น ๆ โดยจะต้องฝึกปฏิบัติงานบุคลากรในองค์กรให้รู้คุณค่าของทรัพยากรและการนำไปใช้อย่างคุ้มค่า

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถาม และการใช้การสัมภาษณ์ เช่น การสนทนากลุ่มย่อย การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น และควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรอื่น ๆ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและข้อคิดเห็นของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลรัฐ อินทรทัศน์ . (2556). *เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากับระบบราชการ 4.0*. สืบค้น 1 มกราคม 2565, จาก [https://www.dbd.go.th/download/article/article\\_20210210135031.pdf](https://www.dbd.go.th/download/article/article_20210210135031.pdf).
- กันตยา เพิ่มผล. (2553). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development)*. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิธิฮาร์ว คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตติมา อัครธิตินพงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, คณะวิทยาการจัดการ.
- ชนัญญา ทองสุข. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชาญชัย อาจันสมภาร. (2542). *การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.
- ชุติมา ม่วงมณี. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานการเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาป่าอำเภอมะนัง จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2547). *การจัดการ = Management*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สำนักงานวิจัยและพัฒนาบุคลากร. (2560). *ประเทศไทย 4.0*. สืบค้น 1 มกราคม 2565, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>.