

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า วิธีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ หรือตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย คือ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน และหน้าที่ให้ปฏิบัติ ปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบ รอบคอบ มีความซื่อสัตย์สุจริตและหมั่นตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน ควรปรึกษาขอคำชี้แนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงพลวัตทางสังคม เศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกหน่วยงานทั้ง ภาครัฐ และเอกชน ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพื่อให้เกิดความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หลักสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือการพัฒนาความรู้ที่ทันสมัย การเพิ่มพูนประสบการณ์ทางด้านวิชาการ การฝึกอบรม รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรม และจริยธรรมควบคู่กันไปด้วย ส่งผลให้รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการปรับบทบาทภารกิจ โครงสร้าง ให้มีความเหมาะสม ทันสมัยและสอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน โดยมีเป้าประสงค์เพื่อสนองต่อการบริการประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่จำเป็น ตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546เป็นพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผล การปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ กระทรวงมหาดไทยได้ยึดหลักจริยธรรมภายใต้ ประมวล

จริยธรรมของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (core) 7 ประการ ได้แก่ (1) ยึดมั่นในชาติ ศาสนาพระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (2) ซื่อสัตย์สุจริตมีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ (3) ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง (4) ยึดถือประโยชน์ส่วนรวม มีจิตสาธารณะ (5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (6) ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม (7) ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยส่วนราชการภายใต้สังกัด กระทรวงมหาดไทยได้จัดทำข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2552 เพื่อให้ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างเสริมจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ อารมณ์ซึ่งศักดิ์ศรีเกียรติคุณ เป็นที่เลื่อมใสศรัทธา จากสังคมและประชาชนทั่วไป

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ว่าข้าราชการในสังกัดกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีวิธีปฏิบัติงานอย่างไร และมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนา ประสิทธิภาพ คุณภาพ หรือผลการปฏิบัติงานของข้าราชการขององค์กรว่า เป็นอย่างไรเนื่องจากบุคลากรเหล่านี้ ถือเป็นฟันเฟืองที่สำคัญขององค์กรเช่นกัน ซึ่งหากด้อยสมรรถนะ ไม่มีประสิทธิภาพ และขาดคุณธรรมแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อทิศทางการพัฒนา การขับเคลื่อนนโยบาย และการบริการประชาชนได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือ การปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในกองคลังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้

วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

- 1.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ จำนวน 2 คน
- 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน 1 คน
- 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ จำนวน 1 คน
4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน จำนวน 1 คน
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 2 คน
- 6.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน จำนวน 3คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยคั้งนี้ ผู้ศึกษามีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
 - 1.2หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
 - 1.3 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
 - 1.4 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด
 - 1.5 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
- 2.วิธีการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย วิธีปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองคลัง กระทรวงมหาดไทย สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนามพบว่า

จากการประมวลและสรุปแนวคิด

Herberg(อ้างถึงใน เนตรพัฒนา ยาวีราช,2552,หน้า166) กล่าวถึง ว่าเป็นนักจิตวิทยาอีกผู้หนึ่ง ที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาเรื่องนี้ แพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอ คือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่าการให้ค่าแรงต่ำทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มีได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตามขณะเดียวกันความมั่นคง และบรรยากาศที่ดีในองค์กร ก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีกจากข้อความข้างต้นสามารถอธิบายแรงจูงใจในการทำงานดังนี้ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จาก

การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและความพอใจในผลงานปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ

การได้รับยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับการได้รับคำตำหนิติเตียน หรือกล่าวโทษ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดหรือเป็นกิจวัตรยืดหยุ่นได้อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552, หน้า130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีต่อปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่นสภาพการทำงานลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของคุณสมบัติที่ได้จากการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. วิธีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ หรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากการวิจัยพบว่า วิธีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ หรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมายมีดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานและหน้าที่ให้ปฏิบัติ
2. ปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
3. ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบ รอบคอบ มีความซื่อสัตย์สุจริตและหมั่นตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน ควรปรึกษาขอคำชี้แนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่หรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่หรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย มีดังนี้

1. ปัญหาในเรื่องของการสื่อสารที่ผิดพลาด ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาก่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ต่างกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน
2. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ทำให้งานมีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติ และมีภาระงานที่มากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ
3. ปัญหาเรื่องบุคลากร ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
4. ปัญหาเรื่องความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้มาติดต่อประสานงาน หรือหน่วยงานต่างๆ
5. ปัญหาเรื่องการได้รับมอบหมายในระยะเวลาที่เร่งด่วน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย เกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง

3 . ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่าข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
2. มีการบรรจุข้าราชการในจำนวนที่เยอะขึ้น เพื่อเป็นการมอบหมายงานให้มีความเหมาะสม
3. พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาให้สนับสนุนกัน ร่วมหารือเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน
4. เปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เพื่อเกิดการพัฒนาต่อไป
5. มอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผล

วิธีการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองคลัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีประเด็นการอภิปรายดังนี้

1. วิธีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ หรือตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย จะมีการการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของข้าราชการในสังกัด เพื่อหาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล
2. มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและ พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรายการพฤติกรรมตามข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน นอกจากนั้นพบว่า ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ มีค่ามากที่สุด ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมีค่าน้อยที่สุดปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติเมธ สาคุณ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎหมาย พบว่าข้าราชการและประชาชนทุกคนมีความกลัวในการทำผิดวินัย และกฎหมายต่างๆที่มีการบัญญัติให้ทุกคนปฏิบัติตาม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3. ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบ รอบคอบ มีความซื่อสัตย์สุจริตและหมั่นตรวจสอบความถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่าบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียรความ

4. รับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานละความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในการปฏิบัติงาน ควรปรึกษาขอคำชี้แนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาวดี ภูผาหลวง (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น พบว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการให้โอกาสบุคลากร ทัศนศึกษานอกสถานที่และอนุญาต ให้เดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญ ต่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือในยามที่ต้องการ และให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดีมีโอกาส ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งเป็นการบ่งบอกถึงความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่คือได้รับความร่วมมือในด้านต่างๆ จากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่หรือตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่หรือตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาในเรื่องของการสื่อสารที่ผิดพลาด ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาก่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารที่ต่างกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยแพมมาลา วัฒนเสถียร (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการสื่อสารในองค์กร พบว่า ปัญหาในการสื่อสารในองค์กร ส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสารระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร ที่เกิดในการสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่มีในระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้นจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบอุปถัมภ์ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นการปิดกั้นในการสื่อสารในองค์กรก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารในองค์กร

2. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร ทำให้งานมีจำนวนมากกว่าจำนวนผู้ปฏิบัติ และมีภาระงานที่มาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของโนริย์ ทร์พย์โสภณ (2559) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาอาชีวศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของบุคลากรเกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน

และประสบการณ์ในการทำงาน มีการกำหนดอัตราตำแหน่งของบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการวางแผนอัตรากำลังจัดบุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวินัยต่างๆและ ปฐมนิเทศบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

3. ปัญหาเรื่องบุคลากร ขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกฎหมาย ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาวดี ภูผาหลวง (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น พบว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ส่วนใหญ่เป็นการให้โอกาสบุคลากร ทัศนศึกษาออก สถานที่และอนุญาต ให้เดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญ ต่อการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้าน ความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือในยามที่ต้องการ และให้ความสนธิ สนมเป็นกันเอง ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานดีมีโอกาส ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย อีกทั้งเป็นการ บ่งบอกถึงความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงาน ส่วนใหญ่คือได้รับความร่วมมือในด้านต่างๆ จากบุคลากรทั้งภายในและภายนอก องค์กร ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย

4. ปัญหาเรื่องความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้มาติดต่อประสานงาน หรือหน่วยงานต่างๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพมาลา วัฒนเสถียร (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการสื่อสาร ในองค์กร พบว่า ปัญหาในการสื่อสารในองค์กร ส่วนมากพบเรื่องของความไม่เข้าใจกัน การไม่สื่อสาร ระหว่างกัน ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอและการบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร ที่เกิดในการสื่อสาร ภายในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น เกิดจากปัจจัยที่มีในระยะเวลานาน เป็นปัญหาเรื้อรัง สะสมที่เกิดขึ้นจากการแบ่งพรรคแบ่งพวก ระบบ อุปถัมภ์ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เป็นการปิดกั้นในการสื่อสารในองค์กรก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารใน องค์กร

5. ปัญหาเรื่องการได้รับมอบหมายในระยะเวลาที่เร่งด่วน ทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย เกิด ข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Herberg (อ้างถึงใน เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2552, หน้า 166) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานความสามารถในการ แก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จาก การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและ ความพอใจในผลงานปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน มีประเด็นที่น่าอภิปรายดังนี้

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โนริย์ ททรัพย์โสภณ (2559) ศึกษาเรื่องปัญหาและ แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาอาชีวศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาการ บริหารงานของบุคลากรเกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการ ทำงาน มีการกำหนดอัตราตำแหน่งของบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการวางแผนอัตรากำลังจัด

บุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวินัยต่างๆและปฐมนิเทศบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

2. มีการบรรจุข้าราชการในจำนวนที่เยอะขึ้น เพื่อเป็นการมอบหมายงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ โนริย์ ทร์พโยโสภณ (2559) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาอาชีวศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของบุคลากร เกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีการกำหนดอัตราตำแหน่งของบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการวางแผนอัตรากำลังจัดบุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวินัยต่างๆและปฐมนิเทศบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

3. พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาให้สนับสนุนกัน ร่วมหารือเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Herberg (อ้างถึงใน เนตรพัฒนา ยาวีราช,2552, หน้า166) การปกครองบังคับบัญชา (Supervisors) สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบอำนาจ ความยุติธรรม

4. เปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ เพื่อเกิดการพัฒนาต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่าบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานละความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

5. มอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ โนริย์ ทร์พโยโสภณ (2559) ศึกษาเรื่องปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาอาชีวศึกษา พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของบุคลากรเกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน มีการกำหนดอัตราตำแหน่งของบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการวางแผนอัตรากำลังจัดบุคลากรให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวินัยต่างๆและปฐมนิเทศบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการจัดฝึกอบรมข้าราชการ เช่น จัดอบรมวิธีการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น เพื่อเป็นการพัฒนา สมรรถนะให้กับบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการเรียกบรรจุข้าราชการและพนักงานในจำนวนที่เยอะขึ้น เพื่อให้บุคลากรเพียงพอต่อการทำงาน

3. เปิดโอกาสให้ข้าราชการรุ่นใหม่ มีการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

4. ควรมีการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาให้สนับสนุนกัน ร่วม
หรือเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงมหาดไทย,สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.(2562)ประวัติกระทรวงมหาดไทย.

ค้นเมื่อวันที่ 4 เมษายน 2562 จาก<http://www.moi.go.th>

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กระทรวงศึกษาธิการ.(2553). การศึกษาพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเพื่อการ
พัฒนา

ของข้าราชการสังกัด, สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช.(2552).ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์.(พิมพ์ครั้งที่ 7).กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โนริย์ ทรัพย์โสภณ. (2559) ปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา.

จังหวัดสระแก้ว:กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา,งานวิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.(2548).การบริหารทางวิชาการ.กรุงเทพฯ:ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.

แพมมาลา วัฒนเสียร.(2559).ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาในการสื่อสารในองค์กร:กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ค
แอสตัน

ดาร์ต เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน).งานวิจัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุวดี ภูผาหลวง.(2553).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากร กรณีศึกษา:เทศบาลใน

เขตอำเภอแสด จังหวัดขอนแก่น.

สมคิด บางโม.(2547).องค์การและการจัดการ.(พิมพ์ครั้งที่ 4).กรุงเทพฯ:จูนพับลิชชิ่ง.

สุภาพ โพธิ์งาม.(2557). การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัด กรณีศึกษา:องค์การ

บริหารส่วนจังหวัดชัยนาท.

โสภิต เครืออยู่.(2545).การศึกษาการวางแผนการสรรหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ

กรณีศึกษา:เขตกรุงเทพมหานคร.

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล.(2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรณีศึกษา:สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.