



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ  
สำนักบริหารงานกลาง  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นางเพ็ญศรี พรหมรักษ์  
รหัสนักศึกษา 63-12-53

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12  
สถาบันพระปกเกล้า  
พ.ศ. 2563  
ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ  
สำนักบริหารงานกลาง  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โดย

นางเพ็ญศรี พรมรักษ์ รหัสนักศึกษา 63-12-53

สถาบันพระปกเกล้า


รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ  
สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการ  
สภาผู้แทนราษฎร

อาจารย์ที่ปรึกษา :



.....  
(อาจารย์วิวิท ชัยภาคภูมิ)

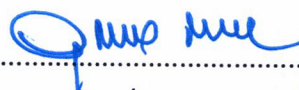
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



.....  
(อาจารย์กิตติมา บุณนาค)

---

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12



.....  
(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)  
เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

## บทคัดย่อ

- ชื่อผู้จัดทำ** : นางเพ็ญศรี พรหมรักษ์ นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า  
 หลักสูตร การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12
- ชื่อหัวข้อเอกสาร** : ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
 ของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักงานบริหารงานกลาง  
 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- อาจารย์ที่ปรึกษา** : อาจารย์วิทวัส ชัยภาคภูมิ
- อาจารย์ที่ปรึกษา (ร่วม)** : อาจารย์กิตติมา บุณนาค

รายงานวิชาการเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักงานบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหาแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายคือ บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักงานบริหารงานกลาง จำนวน 17 คน

จากการพิจารณาองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย พบว่าทั้ง 4 องค์ประกอบ บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ปัจจัย พบว่าปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ปัจจัยด้านระบบการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สอง ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่สาม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย สรุปได้ว่า บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ปัจจัยด้านการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะสั้นคือ ควรมีการหมุนเวียนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ควรพิจารณาการบริหารจัดการทีมงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น มีการจัดทำคู่มือ แนวทางปฏิบัติงาน และคู่มือการให้บริการที่ชัดเจน ครบถ้วนทุกกระบวนการ และในระยะยาวคือ ควรมีการนำระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) มาปรับใช้ภายในสำนักงานบริหารงานกลาง โดยในระยะเริ่มต้นสามารถเริ่มจากกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

โดยระบบที่มีความเหมาะสมคือ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐาน เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิชาการ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ บุ ค ล า ก ร กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการจัดทำรายงานวิชาการฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่ของสถาบันพระปกเกล้าและสำนักพัฒนาบุคลากร ที่ดูแล อำนวยความสะดวกตลอดโครงการฝึกอบรม “หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญฯ” รุ่นที่ 12 และที่สำคัญขอขอบพระคุณผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่สนับสนุนให้ผู้ศึกษาเข้ารับการอบรมในหลักสูตรนี้ โดยผู้ศึกษาจะได้นำความรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

นางเพ็ญศรี พรหมรักษ์  
นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญฯ รุ่นที่ 12  
สถาบันพระปกเกล้า  
1 มีนาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	3
1.3 ประเด็นการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 วิธีดำเนินการศึกษา	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ	5
สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ	15
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน	16
2.4 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	18
2.4.1 ความรู้ความเข้าใจในงาน	18
2.4.2 ระบบการทำงาน	19
2.4.3 การสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน	21
2.4.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	24
2.4.5 การทำงานเป็นทีม	25
2.4.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	27
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>32</b>
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	32
3.2 ประชากร	33
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	35

<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>36</b>
ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	36
ภายในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง	
ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์	38
ส่วนบุคคล	
2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์	38
2.2 ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน	42
2.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	46
<b>บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ</b>	<b>68</b>
สรุปผลการศึกษา	68
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	80
ประวัติย่อผู้ศึกษา	83

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ตารางที่ 3.1 ตารางกำหนดรหัสการสัมภาษณ์	34
2. ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ	38
3. ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงทีมงานที่รับผิดชอบ	39
4. ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ	42
5. ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการทำงาน	43
6. ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลระดับที่ปัจจัยที่กำหนดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน	46
7. ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับที่ปัจจัยที่กำหนดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน	46
8. ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงความเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	51

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1. ภาพกรอบแนวคิดในการศึกษา	32

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน้าที่ในการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติในการตรากฎหมาย การควบคุม การบริหารราชการแผ่นดิน การให้ความเห็นชอบเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อประชาชน หรือผลประโยชน์ของประเทศ และสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจตามที่รัฐธรรมนูญ กฎหมายและข้อบังคับการประชุมสภากำหนด โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการแบ่งส่วนราชการภายนอกเป็น 22 สำนัก 4 กลุ่มงาน 1 กลุ่ม สำนักบริหารงานกลาง เป็นหนึ่งในส่วนราชการภายใน มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานบริหารงานบุคคล งานทะเบียนประวัติ และสถิติ งานข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ประสานงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกรัฐสภา ข้าราชการ บุคคลในวงงานรัฐสภา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักบริหารงานกลางออกเป็น 5 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ กลุ่มงานบริหารงานบุคคล กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ กลุ่มงานข้อมูลข่าวสารของราชการ และกลุ่มงานกิจการทั่วไป

กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ เป็นหน่วยงานภายในสำนักบริหารงานกลาง มีหน้าที่เกี่ยวกับ การจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลทะเบียนประวัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษาผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมาธิการ ข้าราชการ ลูกจ้าง คณะทำงานของคณะกรรมาธิการของสภาผู้แทนราษฎร และสื่อมวลชนประจำรัฐสภา การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้กับประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคู่สมรส อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประธานกรรมาธิการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ข้าราชการรัฐสภา ฝ่ายการเมือง และอดีตข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ และเลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ ข้าราชการ คู่สมรสข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การตรวจสอบสถานภาพการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การรับรายงานตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับเลือกตั้ง การจัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตนของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ และคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการ และล่ามประจำคณะกรรมาธิการ ข้าราชการ ลูกจ้าง คณะทำงานของคณะกรรมาธิการของสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชนประจำรัฐสภา และผู้มาติดต่อราชการ การควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การตรวจสอบและจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การตรวจสอบและรับรองลายมือชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การลงลายมือชื่อเข้าร่วมประชุม การลาและขาดการประชุมของสมาชิกรัฐสภา และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลประวัติและสถิติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้ผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองในลำดับถัดไปเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแทนตำแหน่งที่ว่าง

จากหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ และจากการที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ได้สังเกตลักษณะการปฏิบัติงานภายในกลุ่มงาน พบว่ามีการปฏิบัติหน้าที่ใน 2 ด้านหลัก คือ งานด้านบริหารจัดการข้อมูล และงานด้านการให้บริการ ผู้ศึกษาสังเกตเห็นว่าในการปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานต้องดูแล และจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบกระดาษ และในระบบฐานข้อมูล ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ ทั้งที่ข้อมูลทุกอย่างมีอยู่ในระบบแล้ว และในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่ต้องติดต่อกับกลุ่มบุคคลหลากหลายปัญหาในการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานร่วมกัน และผู้มาใช้บริการทั้งที่เป็นหน่วยงานภายในหน่วยงานภายนอก และบุคคลที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันเพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดความสับสนจนทำให้เกิดข้อผิดพลาด การปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดจากความเคยชินตามแนวทางปฏิบัติต่อ ๆ กันมา ไม่มีระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีวิธีการในการจัดการกับงาน และปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะตัว ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่สามารถใช้ร่วมกันได้ ทำให้เกิดความสับสนเมื่อต้องมีการปฏิบัติงานแทนกัน เหล่านี้เป็นตัวอย่างของปัญหาที่พบในกลุ่มงาน ซึ่งสุดท้ายแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จของงานด้วย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะหาข้อมูลว่า ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษา สนใจถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารจัดการภายในกลุ่มงาน และเพื่อส่งเสริมพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลการบรรลุภารกิจของสำนักบริหารงานกลาง และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในที่สุด

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อทราบถึงข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## 3. ประเด็นการศึกษา

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นในการศึกษา ดังนี้

1. บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานอย่างไร
2. บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบการทำงานอย่างไร
3. บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงานอย่างไร
4. บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างไร
5. บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมอย่างไร
6. บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร

## 4. ขอบเขตการศึกษา

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษากระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ประชากรในการศึกษา

ข้าราชการรัฐสภาสามัญ และพนักงานราชการ กลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## ระยะเวลาในการศึกษา

การปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

## 5. วิธีดำเนินการศึกษา

ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี ผลงานวิชาการ รายงานการวิจัย กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักบริหารงานกลาง เพื่อกำหนดขอบเขตของการศึกษา และสร้างเครื่องมือการศึกษา

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interviews) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ (List of Questions) ได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. เพื่อทราบถึงข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากความต้องการในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน
4. ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1 ความรู้ความเข้าใจในงาน
  - 4.2 ระบบการทำงาน
  - 4.3 การสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน
  - 4.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 4.5 การทำงานเป็นทีม
  - 4.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. หน้าที่และความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลทะเบียนประวัติของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการข้าราชการ ลูกจ้าง และคณะทำงานของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร และสื่อมวลชนประจำรัฐสภา

1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้กับประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคู่สมรส ประธานคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ ข้าราชการ คู่สมรสข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.3 ดำเนินการตรวจสอบสถานภาพการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการรับรายงานตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้ง

1.5 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตนของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการข้าราชการ ลูกจ้าง คณะทำงานของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชนประจำรัฐสภา และผู้มาติดต่อราชการ

1.6 ดำเนินการควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.7 ดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภาข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.8 ดำเนินการตรวจสอบและจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.9 ดำเนินการตรวจสอบและรับรองลายมือชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1.10 ดำเนินการในเรื่องการลงลายมือชื่อเข้าร่วมประชุม การลา และขาดการประชุมของสมาชิกรัฐสภา และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

1.11 ให้บริการข้อมูลประวัติสถิติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.12 ดำเนินการเกี่ยวกับการให้ผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองในลำดับถัดไปเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแทนตำแหน่งที่ว่าง

1.13 ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ของประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคู่สมรส อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประธานกรรมการ กรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ข้าราชการและอดีตข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ ข้าราชการ คู่สมรสข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.14 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติ จะเห็นว่างานของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1) งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบ และ 2) งานด้านการให้บริการแก่กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง และสามารถแบ่งความรับผิดชอบออกเป็นงานด้านต่าง ๆ ได้ 5 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านทะเบียนประวัติ แบ่งออกเป็น

1.1 งานทะเบียนประวัติของรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา

1.2 งานด้านทะเบียนประวัติของข้าราชการรัฐสภาสามัญ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ

2. งานด้านการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

3. งานด้านการจัดทำบัตรประจำตัว และบัตรแสดงตน
4. งานด้านธุรการทั่วไป
5. งานด้านการประชุมสภาผู้แทนราษฎร

ดังนั้น เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ จึงได้จัดแบ่งการปฏิบัติงานออกเป็นทีม จำนวน 6 ทีม ตามประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ และงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันทั้งกลุ่มงาน คือ

1. ทีมงานด้านทะเบียนประวัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลทะเบียนประวัติของสมาชิก รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการธิการ คณะทำงานของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร และสื่อมวลชนประจำรัฐสภา เตรียมการรับรายงานตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้ง ตรวจสอบและจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง ตรวจสอบและรับรองลายมือชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตรวจสอบสถานภาพการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การลงลายมือชื่อเข้าร่วมประชุม การลาและขาดการประชุมของสมาชิกรัฐสภา และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้บริการข้อมูลประวัติสถิติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา การให้ผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองในลำดับถัดไปเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแทนตำแหน่งที่ว่าง ดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา

2. ทีมงานด้านทะเบียนประวัติของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลทะเบียนประวัติของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ตรวจสอบและจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง ควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการและลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ และลูกจ้าง ให้บริการข้อมูลประวัติสถิติของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. ทีมงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้กับประธาน และรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และคู่สมรส ประธานคณะกรรมการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ ข้าราชการ คู่สมรส ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

4. ทีมงานบัตร มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัว และบัตรแสดงตนของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการธิการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ

เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการ ข้าราชการ ลูกจ้าง คณะทำงานของคณะกรรมการ ของสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชนประจำรัฐสภา และผู้มาติดต่อราชการ

5. ทีมงานธุรการทั่วไปของกลุ่มงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับ งานด้านธุรการของกลุ่มงาน ตรวจสอบและลงรับหนังสือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ดูแลการจัดเก็บเอกสารประวัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน ดูแลควบคุมวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์สำหรับการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

6. งานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกันทั้งกลุ่มงาน คือ การรับรายงานตัว สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้ง การปฏิบัติหน้าที่ด้านการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

กระบวนการ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง มีขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยสรุปดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านทะเบียนประวัติ แบ่งออกเป็นทะเบียนประวัติ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทะเบียนประวัติข้าราชการ/ลูกจ้าง และทะเบียนประวัติบุคคลในวงงาน รัฐสภา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ

1.1 งานด้านทะเบียนประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้รับหนังสือประกาศผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทน ราษฎรจากสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ จะให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมาแสดงตนต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และให้สมาชิกฯ กรอกเอกสาร พร้อมหลักฐานต่าง ๆ เพื่อเก็บเป็นหลักฐานของสำนักงานฯ โดยกลุ่มงานฯ จะดำเนินการกำหนดเลขประจำตัวสมาชิกฯ จากการจัดเรียงรายชื่อตามลำดับอักษร จัดทำแฟ้มประวัติ ส่วนบุคคล โดยจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้ในแฟ้มประวัติ จัดทำรูปเล่มแบบตัวอย่างลายมือชื่อ และจัดทำสำเนาแบบตัวอย่างลายมือชื่อส่งให้สำนักการประชุมเพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบ และรับรองลายมือชื่อของสมาชิกฯ และส่งให้สำนักการคลังและงบประมาณเพื่อใช้สำหรับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของสมาชิกฯ จัดทำหนังสือนำส่งสำเนาแบบกรอกประวัติสำหรับการเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักสารสนเทศ และสำนัก ภาษาต่างประเทศ เพื่อจัดทำข้อมูลสำหรับการเผยแพร่ จัดทำรายชื่อสมาชิกฯ และสถานที่ติดต่อ ที่สมาชิกแจ้งความประสงค์ให้เผยแพร่ได้ เพื่อใช้ประโยชน์ในราชการ จัดทำทะเบียนรายชื่อสมาชิก รัฐสภาเรียงตามลำดับอักษร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2475 ถึงปัจจุบัน และติดตามแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน จัดทำทะเบียนรายชื่อสมาชิกฯ แยกรายจังหวัดตั้งแต่ปี พ.ศ.2475 ถึงปัจจุบัน จัดทำทะเบียนรายชื่อสมาชิกฯ ที่เป็นสตรีตั้งแต่ปีพ.ศ. 2475 ถึงปัจจุบัน จัดทำข้อมูลสถิติของสมาชิกฯ ทั้งชุด และรายพรรคการเมืองเพื่อเผยแพร่ จัดทำข้อมูลรายชื่อสมาชิกฯ แยกตามสถาบัน ที่จบการศึกษา จัดทำข้อมูลรายชื่อ และวาระการดำรงตำแหน่งของคณะรัฐมนตรี ประธานรัฐสภา ประธานสภาฯและผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร บันทึกข้อมูลประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา ประวัติการดำรงตำแหน่ง ประวัติการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ในระบบบริหาร จัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่สมาชิกฯ มีการแจ้งเปลี่ยนแปลงประวัติส่วนตัว และประวัติการดำรงตำแหน่งให้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงในเอกสารที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูล การเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล จัดเก็บเอกสารประวัติ

สมาชิกฯ เรียงตามลำดับเลขประจำตัวเพื่อสะดวกในการค้นหา กรณีสมาชิกฯ มีความประสงค์แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว ให้สมาชิกฯ มีหนังสือขอแก้ไขถึงเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยแนบหลักฐานสำเนาการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และกรณีขอเปลี่ยนแปลงตัวอย่างลายมือชื่อหรือเปลี่ยนสถานที่ติดต่อ ให้สมาชิกฯ กรอกคำร้องขอเปลี่ยนตัวอย่างลายมือชื่อหรือแบบขอเปลี่ยนสถานที่ติดต่อ พร้อมแนบหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และส่งลงรับที่สารบรรณสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติจะดำเนินการนำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำประกาศสภาผู้แทนราษฎร เรื่องให้ผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองในลำดับถัดไป เลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร แทนตำแหน่งที่ว่าง เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการเลือกตั้ง คณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศผลการเลือกตั้งแล้ว สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจะส่งรายชื่อผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อมาให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบบัญชีรายชื่อพ้นจากตำแหน่งตามเงื่อนไขต่าง ๆ ในรัฐธรรมนูญสำนักงานฯ ต้องดำเนินการจัดทำประกาศสภาผู้แทนราษฎร เรื่องให้ผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองในลำดับถัดไป เลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยดำเนินการตรวจสอบลำดับรายชื่อผู้ที่ได้รับการประกาศเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกฯ แบบบัญชีรายชื่อแทนตำแหน่งที่ว่างจากประกาศที่คณะกรรมการการเลือกตั้งจัดส่งใหญ่ ตรวจสอบรายชื่อผู้ที่ได้รับการประกาศเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกฯ แบบบัญชีรายชื่อแทนตำแหน่งที่ว่างไปยังพรรคการเมืองที่สังกัดว่ายังสังกัดพรรคการเมืองนั้นอยู่หรือไม่ ตรวจสอบการจัดทำรายละเอียดในประกาศฯ จัดทำประกาศฯ เสนอให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนาม จำนวน 3 ฉบับ โดยจัดทำประกาศฯ ให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนามและนำไปประกาศในราชกิจจานุเบกษาภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ตำแหน่งว่างลง และสมาชิกภาพของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรผู้เข้ามาแทนให้เริ่มตั้งแต่วันที่ถัดจากวันที่เข้ามาแทนนั้นได้รับการประกาศรายชื่อ จัดทำหนังสือถึงเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรลงนาม เพื่อนำส่งประกาศฯ 9 ฉบับ ต้นฉบับ พร้อมสำเนาประกาศฯ จำนวน 4 ชุด ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีดำเนินการประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทำหนังสือถึงประธานคณะกรรมการการเลือกตั้งและหัวหน้าพรรคการเมืองที่สมาชิกฯ ในสังกัดพรรคได้รับการประกาศเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกฯ เสนอเลขาธิการฯ ลงนามแจ้งเรื่องเพื่อทราบ ทำหนังสือถึงผู้ได้รับการประกาศให้เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรลงนาม เพื่อแจ้งเรื่องให้ทราบและให้มาแสดงตนต่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประสานกับสำนักการประชุมเพื่อให้สมาชิกฯ ที่ได้รับการประกาศให้เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรปฏิญาณตนในที่ประชุมก่อนเข้ารับหน้าที่ ประสานกับสำนักการคลังและงบประมาณเพื่อดำเนินการในการเบิก-จ่ายเงินประจำตำแหน่ง ประสานกับกลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณเพื่อดำเนินการแจ้งบริษัทการบินไทย จำกัด บริษัทขนส่ง จำกัด การรถไฟแห่งประเทศไทย ฯลฯ เรื่องใบเบิกทาง ทำหนังสือแจ้งเวียนให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบ ทำข้อมูลรายชื่อสมาชิกฯ แบบบัญชีรายชื่อที่พรรคการเมืองส่งสมัครรับเลือกตั้งของแต่ละพรรคการเมืองที่ได้รับการประกาศเลื่อนให้เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแล้ว เพื่อใช้ประกอบในการเลื่อนบัญชีรายชื่อครั้งถัดไป

การตรวจสอบสมาชิกภาพ และรับรองลายมือชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เมื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเสนอญัตติต่าง ๆ ต่อสภาผู้แทนราษฎร เช่น ญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ญัตติที่เป็นร่างพระราชบัญญัติ ญัตติขอแก้ไขรัฐธรรมนูญ ญัตติขอเปิดอภิปรายทั่ว ญัตติตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาการศึกษาเรื่องใด ๆ หรือการเข้าชื่อเสนอคำร้องต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอให้ส่งเรื่องไปยังศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อขอให้วินิจฉัยเพื่อดำเนินการถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา เป็นต้น ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2560 และข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2562 แล้วแต่กรณี ต้องดำเนินการตรวจสอบสมาชิกภาพ และรับรองลายมือชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยตรวจสอบคำร้องที่สมาชิกฯ เข้ายื่นคำร้องว่าถูกต้องตรงกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหรือไม่ ตรวจสอบลายมือชื่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่เข้าชื่อยื่นคำร้องจากแบบตัวอย่างลายมือชื่อที่สมาชิกให้ไว้กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตรวจสอบรายชื่อ ตำแหน่งสมาชิกฯ จังหวัดหรือบัญชีรายชื่อพรรคการเมืองที่สังกัด และตรวจสอบความซ้ำซ้อนของลายมือชื่อ กรณีมีการลงลายมือชื่อซ้ำ หรือมีลายมือชื่อไม่ตรงกับตัวอย่างลายมือชื่อที่ให้ไว้กับสำนักงานฯ ให้จัดทำเป็นหมายเหตุแสดงไว้ จัดพิมพ์รายชื่อสมาชิกฯ ที่เข้าชื่อยื่นคำร้อง โดยแสดงตำแหน่งสมาชิกฯ จังหวัดหรือบัญชีรายชื่อ และพรรคการเมืองที่สังกัด จัดพิมพ์เรียงตามลำดับการเข้าชื่อ รับรองความถูกต้องของลายมือชื่อทุกลายมือชื่อ เสนอเรื่องให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป

1.2 งานด้านทะเบียนประวัติข้าราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานราชการ กลุ่มงานฯ ให้ข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการที่บรรจุใหม่ กรอกเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานของสำนักงาน และเพื่อบันทึกข้อมูลการรับราชการให้เป็นปัจจุบัน จัดทำแฟ้มประวัติส่วนบุคคล โดยจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ประวัติการรับราชการ ประวัติส่วนบุคคล ตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้ารับราชการจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ จัดเก็บต้นฉบับเอกสารประวัติการรับราชการของข้าราชการแยกเป็นหมวดหมู่ เรียงตามระบบตรรกะนี้ เพื่อความสะดวกในการค้นหา บันทึก แก้ไข เปลี่ยนแปลงประวัติส่วนตัว และประวัติการรับราชการในเอกสาร และบันทึกข้อมูลลงระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล จัดทำหนังสือประวัติและสถิติข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการส่งให้หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในกรณีที่ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการมีความประสงค์ขอแก้ไข เปลี่ยนแปลงประวัติส่วนบุคคล ให้ข้าราชการฯ ผู้ประสงค์ขอแก้ไขประวัติยื่นคำร้องขอแก้ไขข้อมูลพร้อมแนบสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งลงรับที่สารบรรณของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติจะดำเนินการนำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในกรณีที่ข้าราชการฯ มีความประสงค์ขอแก้ไข วัน เดือน ปีเกิดในทะเบียนประวัติ ให้ข้าราชการฯ ที่ประสงค์ขอแก้ไข ยื่นคำขอตามแบบคำขอแก้ไข วัน เดือน ปีเกิดตามแบบที่กำหนดไว้ทำระเบียบข้าราชการรัฐสภา ว่าด้วยการแก้ไขวัน เดือน ปีเกิดในทะเบียนประวัติข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. 2542 โดยมีกำหนดระยะเวลายื่นขอแก้ไข เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อลงนาม และนำเสนอ

เข้าที่ประชุมคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เพื่อให้พิจารณาคำขอแก้ไขวัน เดือน ปีเกิด เมื่อคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภาพิจารณาให้แก่ไขวัน เดือน ปีเกิดแล้ว มีหนังสือแจ้งข้าราชการฯ ผู้ขอแก้ไขทราบ และกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติจะดำเนินการนำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเอกสาร และในระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นปัจจุบัน

การขอสำเนาประวัติการรับราชการ และการขอใช้แฟ้มประวัติการรับราชการ กรณีที่ข้าราชการฯ มีความประสงค์ขอสำเนาเอกสารประวัติส่วนตัว ประวัติการรับราชการของตนเอง หรือกรณีหน่วยงานขอใช้แฟ้มประวัติข้าราชการฯ เพื่อดำเนินการโอน ย้าย ลาออก ให้กรอกแบบบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล และลงลายมือไว้เป็นหลักฐาน และกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบ

การควบคุมการเกษียณอายุราชการ โดยให้ข้าราชการหรือลูกจ้างที่ได้รับการบรรจุใหม่จัดทำบัตรเกษียณอายุราชการ เพื่อใช้ในการตรวจสอบควบคุมการเกษียณอายุ กรอกข้อมูลวัน เดือน ปี ที่ครบเกษียณอายุราชการลงในแบบบันทึกข้อมูลการรับราชการของข้าราชการทุกคน เสนอบัตรเกษียณอายุราชการของข้าราชการที่ได้รับการบรรจุใหม่ หรือโอนมาให้ผู้บังคับบัญชาฯ ลงนาม ตรวจสอบความถูกต้อง จัดเรียงบัตรเกษียณอายุราชการตามลำดับปีที่เกษียณอายุราชการ และเรียงตามลำดับตัวอักษร ติดตามบันทึกแก้ไขคำนำหน้าชื่อ ชื่อตัว ชื่อสกุลในบัตรเกษียณอายุให้ถูกต้อง กรณีมีการแจ้งเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุลสำรวจรายชื่อข้าราชการและลูกจ้างที่จะครบเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณถัดไป จากบัตรเกษียณอายุเสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อทราบ ทำหนังสือถึงเลขาธิการข้าราชการรัฐสภา พร้อมรายชื่อข้าราชการที่ครบเกษียณอายุ เสนอเลขาธิการฯ เพื่อลงนามนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เพื่อดำเนินการ มีหนังสือแจ้งไปยังกรมบัญชีกลาง มีหนังสือแจ้งไปยังกลุ่มงานบริหารงานบุคคลเพื่อจัดทำประกาศรายชื่อข้าราชการและลูกจ้างที่ครบเกษียณอายุราชการประจำปี และคำสั่งสำนักงานฯ ดำเนินการจัดพิธีมอบของที่ระลึกให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างที่ครบเกษียณอายุราชการประจำปี

การขอรับบำเหน็จบำนาญ และการขอรับบำเหน็จตกทอด กรณีการขอรับบำเหน็จบำนาญปกติให้ผู้มีสิทธิขอรับบำนาญยื่นเรื่องขอรับบำนาญกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติดำเนินการตรวจสอบสิทธิในการรับบำเหน็จบำนาญ จัดทำแบบขอรับบำเหน็จบำนาญ จัดทำใบรับรองสมุดประวัติและเวลาทวิคุณระหว่างประจำปฏิบัติหน้าที่ในเขตที่ได้ประกาศใช้กฎอัยการศึก คำนวณอายุราชการและจัดทำเอกสารรวมเวลาราชการ คำนวณเงินบำเหน็จบำนาญให้ผู้ได้รับสิทธิทราบ จัดทำแบบหนังสือรับรองและขอเบิกบำเหน็จดำรงชีพในกรณีผู้มีสิทธิมีความประสงค์ขอรับบำนาญและขอรับบำเหน็จดำรงชีพไปพร้อมกัน ทำเรื่องขอรับบำเหน็จบำนาญเสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรลงนาม และนำเข้าข้อมูลในระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) ในส่วนราชการผู้ขอส่งกรมบัญชีกลาง กรณีผู้รับบำนาญเสียชีวิตแจ้งให้ทายาทผู้มีสิทธิติดต่อยื่นเรื่องขอรับบำเหน็จบำนาญ และทำความเข้าใจเรื่องหนี้สิน พร้อมทั้งจัดทำหนังสือแสดงเจตนายินยอมให้หักหนี้ที่สำนักงานการคลังและงบประมาณ ดำเนินการตรวจสอบหนี้สินพร้อมทั้งดำเนินการทำเรื่องขอรับบำเหน็จตกทอดเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม

ส่งให้กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ นำเข้าข้อมูลในระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) ในส่วนราชการผู้ขอ นำส่งกรมบัญชีกลาง ส่งสำเนาเรื่องแจ้งสำนักการคลังและงบประมาณ เมื่อกรมบัญชีกลางมีหนังสือส่งจ่ายมายังสำนักการคลังและงบประมาณ สำนักการคลังฯ จะทำเรื่องขอเบิกและดำเนินการเรื่องหนี้สินของข้าราชการ นำเข้าข้อมูลในระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) ในส่วนราชการผู้เบิกและส่งเรื่องให้ผู้มีสิทธิรับเงินทราบ

1.3 งานด้านทะเบียนประวัติบุคคลในวงงานรัฐสภา เมื่อสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีคำสั่งแต่งตั้งบุคคลในวงงานรัฐสภา กลุ่มงานบริหารงานบุคคลจะส่งคำสั่งแต่งตั้ง พร้อมเอกสารประกอบการแต่งตั้งมาให้กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ เพื่อดำเนินการจัดทำเอกสารประวัติบุคคลในวงงานรัฐสภา จัดทำข้อมูลการแต่งตั้งเพื่อประกอบการจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง และการตรวจสอบข้อมูลการดำรงตำแหน่ง และนำเข้าข้อมูลประวัติในระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่บุคคลในวงงานรัฐสภา มีความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้กรอกแบบคำร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูล พร้อมแนบสำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งลงรับที่สารบรรณของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติจะดำเนินการนำเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเอกสาร และในระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลให้เป็นปัจจุบัน

1.4 งานด้านการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้กับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร คู่สมรส และบุคคลในสังกัดวงงานรัฐสภา ดำเนินการสำรวจรายชื่อ และคุณสมบัติของบุคคลที่มีสิทธิเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ประจำปี เพื่อส่งบัญชีเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จัดทำและส่งแบบสำรวจข้อมูลการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้กรอกและรับรองความถูกต้อง ตรวจสอบความถูกต้องของชั้นตราที่จะเสนอขอพระราชทาน จัดทำและส่งแบบรับรองคุณสมบัติบุคคลให้กรอกและรับรองความถูกต้อง จัดทำบัญชีเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของประธานสภาฯ รองประธานสภาฯ ผู้นำฝ่ายค้านในสภาฯ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ คู่สมรสประธานฯ และรองประธานสภาฯ และบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เป็นกรณีพิเศษให้กับบุคคลที่ประธานสภาฯ มีดำริเห็นสมควร ให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนาม จัดทำบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของคู่สมรสสมาชิกฯ ให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรลงนาม และส่งบัญชีเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายในเวลาที่กำหนด ดำเนินการแจ้งผลผู้ได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ทราบ แจกจ่ายดวงตราเครื่องราชอิสริยาภรณ์และใบประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ดำเนินการขอพระราชทานภาพถ่ายให้แก่ผู้เข้าเฝ้าฯ รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสายสะพาย ดำเนินการเรียกคืนและส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ผู้ได้รับพระราชทานจะต้องส่งคืนตามพระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์ พุทธศักราช 2484 รับแจ้งกรณีใบประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสมาชิกฯ สูญหาย ให้ออกแทนฉบับเดิม จัดทำทะเบียนข้อมูลประวัติการได้รับพระราชทานและการส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของแต่ละบุคคลให้ทันสมัย ครบถ้วน

1.5 การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้กับข้าราชการ ลูกจ้าง และคู่สมรสข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ดำเนินการสำรวจรายชื่อและคุณสมบัติของผู้มีสิทธิเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลาประจำปี ตรวจสอบความถูกต้องของชั้นตราที่จะขอพระราชทาน จัดทำบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์แยกเป็นบัญชีชั้นสายสะพาย ต่ำกว่าสายสะพาย และเหรียญจักรพรรดิมาลา ส่งบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของข้าราชการ ลูกจ้าง และบัญชีเสนอขอพระราชทานเหรียญจักรพรรดิมาลาของข้าราชการให้คณะกรรมการพิจารณาคณะสมบัติและรับรองว่าเป็นบุคคลที่สมควรเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ตามระเบียบฯ ทำหนังสือถึงเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา เสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาลงนาม ส่งบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชฯ ของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง อดีตข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง และบัญชีเสนอขอพระราชทานเหรียญจักรพรรดิมาลาของข้าราชการให้คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภาพิจารณาให้ความเห็นชอบ เสนอบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชฯ ของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ลูกจ้าง คู่สมรสข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และบัญชีเสนอขอพระราชทานเหรียญจักรพรรดิมาลาของข้าราชการให้เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรลงนาม เสนอขอพระราชทาน เสนอบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชฯ ของข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง อดีตข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมืองให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนามเสนอขอพระราชทาน เสนอบัญชีขอพระราชทานเครื่องราชฯ ของกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภาให้ประธานรัฐสภาเป็นผู้ลงนามเสนอขอพระราชทาน ทำหนังสือถึงเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เสนอเลขาธิการฯ พิจารณาลงนามส่งบัญชีเสนอขอพระราชทานเครื่องราชฯ ทุกบัญชีไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ภายในเวลาที่กำหนดของทุกปี กรณีของข้าราชการต้องส่งมติคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภาประกอบเรื่อง ทำบัญชีรับจ่ายเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และใบประกาศนียบัตรกำกับเครื่องราชฯ ดำเนินการเรื่องพิธีมอบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นต่ำกว่าสายสะพายให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในวันสถาปนารัฐสภา แจ้งหมายกำหนดการเข้าเฝ้ารับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสายสะพายแก่ข้าราชการ ผู้ได้รับพระราชทาน ขอพระราชทานภาพถ่ายให้แก่ผู้เข้าเฝ้ารับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้นสายสะพาย โดยทำหนังสือถึงรองเลขาธิการสำนักพระราชวังฝ่ายกิจกรรมพิเศษ เรียกคืนและส่งคืนเครื่องราชฯ ที่ผู้ได้รับพระราชทานจะต้องส่งคืนตามพระราชบัญญัติเครื่องราชอิสริยาภรณ์ พุทธศักราช 2484 จัดทำทะเบียนประวัติการได้รับพระราชทาน และการส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของแต่ละบุคคลให้ทันสมัย ครบถ้วน เพื่อใช้ในการตรวจสอบความถูกต้อง

2. งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลในระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูลการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาล ระบบการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ระบบบำเหน็จบำนาญ ระบบข้อมูลการจัดทำบัตร เป็นต้น โดยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ต้องนำเข้าไปในระบบ พิจารณาว่าข้อมูลนั้น ๆ เกี่ยวข้องกับระบบงานใดบ้างที่ต้องมีการนำเข้าไป ข้อมูล ดำเนินการนำเข้าไปข้อมูลในระบบตามรูปแบบและวิธีการ ขั้นตอนการนำเข้าไปข้อมูลของระบบนั้น ๆ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมดที่นำเข้าไป กับข้อมูลตามเอกสาร ตรวจสอบความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูลตามรูปแบบรายงานต่าง ๆ ว่ามีความถูกต้องตรงตามข้อมูลที่นำเข้าไปหรือไม่ จัดทำไฟล์สำเนาเอกสารเพื่อนำเข้าไปในระบบที่ต้องมี

การแนบสำเนาเอกสารต่าง ๆ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน นำเข้าไฟล์สำเนาเอกสารในระบบตามรายละเอียด และข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามตัวบุคคล ตรวจสอบความถูกต้องของการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบกับระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและต้องใช้ข้อมูลร่วมกันว่ามีการส่งต่อข้อมูลไปครบถ้วน และข้อมูลถูกต้อง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามรูปแบบรายงานต่าง ๆ ที่ต้องการ ตรวจสอบการทำงานของระบบงานต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3. งานด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการข้อมูลประวัติบุคคลสำหรับการปฏิบัติงาน ข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ข้อมูลสิทธิประโยชน์ การให้บริการจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา โดยให้ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการต่าง ๆ แล้วนำไปลงรับที่สารบรรณรับเรื่องของสำนักงานฯ กลุ่มงานทะเบียนประวัติฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลประวัติที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล จัดทำข้อมูลและเอกสารตามที่คุณขอรับบริการร้องขอ ทำบันทึกเสนอให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือลงนามแล้วแต่กรณี จัดทำทะเบียนควบคุมการออกหนังสือ หรือข้อมูลต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐานสำหรับการตรวจสอบ โดยจัดทำแยกประเภทให้สะดวกแก่การค้นหา การตรวจสอบการใช้หนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งไปค้าประกันผู้ต้องหา/จำเลยเมื่อศาลหรือสถานีตำรวจมีหนังสือแจ้งเรื่องสมาชิกฯ ข้าราชการฯ หรือบุคคลในวงงานรัฐสภาใช้หนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งไปค้าประกันผู้ต้องหา/จำเลย หรือแจ้งหมดภาวะผูกพันในคดี และขอให้ตรวจสอบการออกหนังสือรับรอง ขอให้ยืนยันการดำรงตำแหน่ง หรือขอให้ตรวจสอบการค้าประกันผู้ต้องหา/จำเลยรายอื่น กลุ่มงานทะเบียนประวัติฯ ต้องจัดทำทะเบียนการใช้หนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งไปค้าประกันตัวผู้ต้องหา/จำเลย และการหมดภาวะผูกพันตามที่ศาลหรือสถานีตำรวจแจ้งเพื่อใช้ในการตรวจสอบ ตรวจสอบความถูกต้องตามกรณีศาลหรือสถานีตำรวจร้องขอเสนอเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบและจัดทำหนังสือแจ้งศาลหรือสถานีตำรวจทราบแล้วแต่กรณี การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรแสดงตนของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา กลุ่มงานทะเบียนประวัติฯ ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในสำนักงานฯ จัดพิมพ์บัตรและสำเนาบัตรตามประเภทของบัตรในระบบการจัดทำบัตรฯ บันทึกเสนอเลขาธิการสภาฯ เพื่อทราบ จัดทำสมุดควบคุมการออกบัตรไว้เป็นหลักฐาน เมื่อเจ้าของมารับบัตรให้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน งานที่เกี่ยวกับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร การลงนามเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎรโดยจัดทำบัญชีสำหรับให้สมาชิกฯ ลงนามเข้าร่วมประชุม โดยจัดพิมพ์เรียงตามลำดับเลขประจำตัวสมาชิกฯ แจ้งยอดองค์ประชุมบันทึกข้อมูลการเข้าประชุมในระบบลงชื่อเข้าร่วมประชุม ให้บริการข้อมูล เอกสารต่าง ๆ แก่สมาชิกฯ ดำเนินการเรื่องการลาประชุมของสมาชิกฯ โดยให้สมาชิกกรอกแบบฟอร์มการลาประชุม นำไปลงรับที่สารบรรณของสำนักงานฯ เสนอใบลาการประชุมต่อประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่ออนุญาตให้ลาการประชุม เสนอรายชื่อสมาชิกฯ ที่มา ลา ขาดการประชุมแต่ละครั้งให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบ จัดทำรายชื่อสมาชิกฯ ที่มา ลา ขาดการประชุมฯ ส่งให้สำนักกรรมการประชุมและชวเลขเพื่อประกอบรายงานการประชุมตามข้อบังคับการประชุมฯ และส่งให้ประธานคณะกรรมการประสานงานสภาผู้แทนราษฎร ตามที่มีหนังสือขอเป็นกรณีไปจัดทำสถิติการมา ลา ขาดการประชุมของสมาชิกฯ ในแต่ละสมัยประชุมไว้เป็นหลักฐาน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีต รับผิดชอบ

ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560, น. 16) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560, น. 15-16) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติการของบุคคลและองค์กร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (การทำงานให้ถูก) และประสิทธิผล (การทำให้ถูกงาน) ถ้าผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ (Efficiency) มุ่งประสิทธิผล (Effectiveness) เมื่อนั้นผู้บริหารกำลังสูญเสียทรัพยากร แต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในอีกด้านถ้าผู้บริหารยอมเสียสละประสิทธิผล แต่มุ่งประสิทธิภาพ ผู้บริหารกำลังใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อาจล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องหาวิธีการในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า เพื่อปรับปรุงสินค้าและการบริการให้ประสบความสำเร็จสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

Peterson and Plowman (อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556, น. 25-26) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

อำนาจ แสงสว่าง (อ้างถึงใน พระมหาคณาธิป จันทรสง่า, 2561, น. 16) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นอัตราส่วนประสิทธิผลในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร

ว่ามีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้น ก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงาน ในตำแหน่งนั้นจะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในทางด้านใดบ้างจึงจะทำให้การทำงาน ในตำแหน่งหน้าที่นั้นสมบูรณ์

สิริรัตน์ สมสวย (อ้างถึงใน นิมนน ทองแสน, 2557, น. 22) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความสามารถของพนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพิจารณาจากความรับผิดชอบหน้าที่ สามารถประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหา งาน ประสิทธิภาพจากการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา คือ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของพนักงาน ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557, น. 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิตตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2539, น. 71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็น มีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

โดยสรุป ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ผลผลิตที่เกิดจากความพยายามและความสามารถในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความรู้ เชี่ยวชาญ เข้าใจในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพในการทำงาน จะสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ และใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างคุ้มค่า

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน

เนตรพัฒนา ยาวีราช (อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560, น. 20-22) กล่าวถึง ผลงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของ เฮอร์ชเบอร์ก ซึ่งผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานมิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่คิดจะลาออกจากงานหรือไม่มีความคิดจะนัดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของ เฮอร์ชเบอร์ก จึงให้ความสำคัญแก่ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติในงานของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ (motivators Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จการได้รับยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับการได้รับคำตำหนิติเตียน หรือกล่าวโทษ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยึดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

6. โอกาสเจริญในงาน (Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยแวดล้อม (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company policies and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisors) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

4. ความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่

ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

5. เงินเดือนและความมั่นคง (pay and Security) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

โดยสรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน เกิดจากปัจจัยหลัก 2 ประการ คือปัจจัยที่จะจูงใจให้พนักงานมีความรับผิดชอบ และตั้งใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากรู้สึกได้ถึงโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน อันเกิดจากการได้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะงานเหมาะสมกับตนเอง สามารถผลิตผลงานที่เป็นผลสำเร็จได้เป็นที่น่าพึงพอใจ ได้รับการยอมรับนับถือ และไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา หรือหากเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานบ้าง ก็จะสามารถลดความไม่พึงพอใจนั้นด้วยปัจจัยปัจจัยอื่น เช่น นโยบายและการบริหารงาน การปกครองจากผู้บังคับบัญชา มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นครบถ้วน ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาดี ได้รับผลตอบแทนการทำงานที่มั่นคง

#### 4. ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมีปัจจัยที่สำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ๆ อยู่หลายปัจจัย ที่จะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ คือ

##### 4.1 ความรู้ความเข้าใจในงาน

ความรู้ความเข้าใจในงาน (อ้างถึงใน [medinfo2.psu.ac.th](http://medinfo2.psu.ac.th)) หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อัครเดซ ไม้จันท์ (2560, น. 29) กล่าวว่าความรู้ความเข้าใจในงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานแต่ละคนสามารถรับรู้ เข้าใจ เห็นความสำคัญ และปฏิบัติได้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งได้รับการฝึกอบรม การทดสอบก่อนการลงมือปฏิบัติงานจริง และการได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง

แนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน นิมนวน ทองแสน, 2557, น. 20-21 ) กล่าวถึงเทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้เป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) เป็นการกำหนดความมากน้อย เป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจวัดจากผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ที่ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด

4. คุณภาพลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลซึ่งแสดงออกมาทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคม ความซื่อสัตย์ สุจริตในงานของตนเอง เพื่อนร่วมงาน และงานขององค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperation) คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน ให้ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในงานและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ ทั้งในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเอง สามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

#### 4.2 ระบบการทำงาน

บทความหลักการการทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ (2556) กล่าวว่าระบบการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรจะสร้างขึ้นมา แต่ถึงแม้พนักงานจะไมู้หรือไม่เข้าใจระบบ คนทำงานก็ยังทำงานกันต่อไปได้ มีปัญหาที่แก้ไขเฉพาะหน้าเฉพาะกรณีกันไป แท้จริงแล้วระบบนั้นมียอยู่ แต่คนทำงานที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบกลับไม่รู้ตัว หรือไม่สามารถมองภาพรวมของระบบได้ชัดเจน ซึ่งมันจะดีกว่ามากถ้ามีการทำงานเป็นระบบและสามารถพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ต่อเนื่อง และระบบการทำงานที่ดันทันควรจะมีลักษณะ

1. มีขั้นตอนชัดเจน สามารถระบุเป็นขั้นตอนการทำงานมาตรฐานได้ว่ามีกี่ขั้นตอนหลัก ต้องทำกิจกรรมอะไรก่อนหลัง

2. แต่ละขั้นตอนมีวิธีการทำงานอย่างไร แยกแยะได้ว่าอะไรเป็น input – process – output ของระบบ

3. สามารถทำซ้ำได้ ระบบที่ดีต้องนำมาใช้ได้อีก ถ้าเป็นงานลักษณะเดียวกันต้องสามารถใช้วิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ ให้ใครมาทำซ้ำก็จะได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

4. ทบทวนตรวจสอบได้ หากต้องมีการพิจารณาทบทวนตรวจสอบข้อผิดพลาด ระบบที่ดีควรจะต้องสืบค้นย้อนหลังได้ สามารถนำกลับมาดูใหม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขในจุดบกพร่องได้

5. ชี้วัดและประเมินผลได้ อะไรก็ตามถ้าวัดผลไม่ได้ก็บริหารไม่ได้ เพราะจะไมู้ว่ามันดีขึ้นแล้วหรือยัง ระบบที่ดีควรจะต้องมีเกณฑ์การวัดผล ประเมินผลว่าแบบไหนดีไม่ดี อะไรคือผ่านไม่ผ่าน ระดับไหนคือ เกรด A, B, C, D

6. สื่อสารได้เข้าใจง่าย คนที่มาทำงานในระบบต้องสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจกับระบบได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีข้อสงสัยน้อยที่สุด หรือถ้ามีปัญหาต้องมีระบบสนับสนุนช่วยเหลือให้ความกระจ่าง ฉะนั้น ระบบที่ดีจึงต้องสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานกับระบบนั้น ๆ ให้กับผู้ใช้ระบบได้อย่างแจ่มแจ้ง

7. ต้องมีความทันสมัย ถ้าจะให้ดี ควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามบริบท

สุรชาติ กิมมณี (2560) กล่าวถึงการพัฒนาระบบงานอย่างมืออาชีพว่าหมายถึงการจัดระบบ จัดระเบียบงาน ค้นหาวิธีทำงานที่ดีกว่า และง่ายกว่า เพื่อหลีกเลี่ยงการสูญเสียเปล่าทุกประเภท

#### หลักในการพัฒนาระบบงาน

1. ภารกิจทุกอย่างต้องก่อให้เกิดประโยชน์
2. ภารกิจจะต้องดำเนินจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง
3. ภารกิจทุกอย่างต้องสามารถปฏิบัติได้ง่าย ๆ
4. ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

#### แนวทางในการพัฒนาระบบงาน

1. ตัดงานที่ไม่จำเป็นออก
2. ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ง่าย และรวดเร็ว
3. ปรับปรุงเครื่องมือ เครื่องใช้ให้เหมาะสม
4. จัดสถานที่ทำงานให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน
5. มอบงานให้ตรงกับความสามารถของผู้รับ
6. ปรับปรุงสภาพแวดล้อม
7. รวบรวมงานที่มีขั้นตอนการปฏิบัติยึดเยื้อ

(Work place layout)

เข้าด้วยกัน

#### สาเหตุที่ต้องพัฒนาระบบงาน

1. เมื่อมีงานคั่งค้าง หรือหยุดชะงักอยู่ที่จุดใดจุดหนึ่ง
2. เมื่อต้องใช้แรงงาน วัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ในงาน
3. งานที่มีค่าใช้จ่ายสูง
4. งานที่ต้องมีการกระทำซ้ำเกินความจำเป็น
5. งานที่ต้องใช้อัตราค่าลังมากเกินควร
6. งานที่ก่อให้เกิดการร้องทุกข์ (ร้องเรียน)
7. งานที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ อันตราย

อย่างผิดสังเกต

ในงานหนึ่งมากเกินไป

หรือความขัดแย้ง

8. งานที่มีรายละเอียดมากเกินไป
9. งานไม่เคยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเป็นเวลานาน
10. งานที่ต้องการกำกับดูแลอย่างมาก
11. งานที่ผู้ปฏิบัติมีปัญหาากเกินควร
12. งานที่ยังไม่แน่ใจคุณค่าของงานนั้น

และความสำเร็จน่าสงสัย งานที่ทำเสร็จแล้วมีผลสัมฤทธิ์หรือไม่

ขั้นตอนในการพัฒนาระบบงาน

1. การคัดเลือก (Select) คือ เลือกหาจุดที่เป็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขปรับปรุงและคั้งที่ จะทำการปรับปรุง
2. การบันทึก (Record) คือ บันทึกข้อมูลที่เป็นความจริงเกี่ยวกับวิธีการทำงานในปัจจุบันทั้งหมด โดยอาศัยเทคนิคที่เหมาะสม เพื่อดึงสิ่งที่สูญเปล่าออกมา
3. การวิเคราะห์ (Examine) คือ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่บันทึก โดยอาศัยเทคนิคที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. การปรับปรุง (Develop) คือ หาวิธีการทำงานใหม่ซึ่งสามารถปฏิบัติตามได้ และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ นำไปทดลองปฏิบัติจริง
5. การอธิบาย และกำหนดงาน (Explain and Define) คือ อธิบายวิธีการทำงานใหม่ ๆ ให้เป็นที่รู้และเข้าใจสำหรับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น เขียนวิธีการทำงานที่ชัดเจนหลังจากที่มีการปรับปรุงงานแล้ว
6. การนำไปใช้ (Install) คือ นำวิธีการใหม่เข้ามาใช้ปฏิบัติแทนวิธีเดิม
7. การติดตามรักษา (Maintain) คือ ติดตามรักษาการปฏิบัติงานตามวิธีการใหม่อยู่เสมอ โดยการตรวจเช็ควิธีการทำงานอย่างเป็นกิจวัตร

#### 4.3 การสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

จอร์จ และโจน (George & Jones, 2005 อ้างถึงใน สกูลรัตน์ แจ่มศิริ, 2561, น. 17) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึงการให้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันระหว่างคนสองคน หรือมากกว่าหนึ่งคน หรือกลุ่มต่อการเข้าใจเหมือนกัน

พิบูล ทีปะปาล (อ้างถึงใน สกูลรัตน์ แจ่มศิริ, 2561, น. 20) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อเพื่อสื่อความหมายถ่ายทอดความคิดระหว่างสมาชิกด้วยกันภายในกลุ่ม หรือระหว่างกลุ่มสมาชิกซึ่งกันและกัน และแบ่งวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อความหมายด้วยเอกสารและลายลักษณ์อักษร (Written Communication) เป็นการติดต่อสื่อความหมายในลักษณะที่มีระเบียบแบบแผน ที่แน่นอน และกำหนดไว้อย่างชัดเจน
2. การติดต่อสื่อความหมายด้วยวาจา (Oral Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นกึ่งระเบียบแบบแผนและไม่มีระเบียบแบบแผน เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้กันมากที่สุด

3. การติดต่อสื่อความหมายด้วยกิริยาท่าทางและสัญลักษณ์ (Nonverbal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ แต่เป็นที่ยอมรับกันในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือในกลุ่มที่รู้จัก คู่กันเคยกัน การสื่อความจะใช้ท่าทางหรือการเคลื่อนไหวร่างกาย การเน้นเสียง การแสดงสีหน้า

นิติพล ภูตะโชติ (อ้างถึงใน สกุรัตน์ แจ่มศิริ, 2561, น. 26) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดความผิดพลาดหรือที่เรียกว่าการติดต่อสื่อสารล้มเหลวนี้มีสาเหตุมาจากหลาย ๆ ปัจจัย ดังนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลที่ทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานมีความแตกต่างกันหลายด้าน เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ครอบครัว และภูมิหลังอื่นที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปความแตกต่างที่ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

1.1 มีการรับรู้ที่ต่างกัน บุคคลแต่ละคนมีการรับรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน แต่ละคนจะมีขอบเขตหรือความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันตามธรรมชาติ ดังนั้นเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารบุคคลที่มีขีดความสามารถในการรับรู้สูงอาจเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ดีกว่าบุคคลที่มีขีดความสามารถในการรับรู้ต่ำ

1.2 ความสามารถในการฟัง ผู้รับข่าวสารจะเข้าใจข่าวสารได้ดีเพียงใดนั้น ความสามารถในการรับฟังของแต่ละคนก็มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ถ้าบุคคลนั้นมีความสามารถในการรับฟังที่ดี มีความตั้งใจในการรับฟังข่าวสาร โอกาสในการติดต่อสื่อสารที่จะเกิดความผิดพลาดก็มีน้อย แต่ถ้าความสามารถในการรับฟังของผู้รับข่าวสารไม่ดี จะเป็นสาเหตุของการติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลว

1.3 ความสามารถในการตีความหมาย ข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับได้มาอาจสามารถแปลความหมายได้หลายอย่าง ถ้าแปลความผิดไปก็เป็นต้นเหตุของการติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด

2. อารมณ์ของผู้รับข่าวสาร ความรู้สึกและอารมณ์ของผู้รับข่าวสารมีผลต่อความถูกต้องหรือผิดพลาดในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าผู้รับข่าวสารอยู่ในอารมณ์โกรธหรือไม่พร้อมรับข่าวสารจะมีผลต่อการรับข่าวสารในครั้งนั้น

3. ภาษา เป็นปัญหาที่พบเห็นบ่อย ๆ ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดปัญหา เพราะคำบางคำสามารถตีความหมายได้หลายอย่าง หากผู้รับกับผู้ส่งตีความหมายไม่ตรงกันก็จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการแปลความหมายในข้อมูลข่าวสารนั้นผิดพลาดจากความเป็นจริง

4. ขาดความชัดเจน ถ้าข่าวสารขาดความชัดเจนก็จะเป็นต้นเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาดได้ ดังนั้นผู้ส่งข่าวสารจะต้องใช้ภาษาให้ถูกต้องชัดเจนตั้งแต่การพูด การเขียน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

5. การดัดแปลงข้อมูล ถ้าข่าวสารที่ได้รับมามีการดัดแปลงตัดต่อ หรือเพิ่มเติมข้อมูลข่าวสารลงไปจะมีผลต่อข้อเท็จจริงของข่าวสาร ทำให้ข่าวสารที่ได้รับไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง อาจเกิดปัญหาการเข้าใจผิดขึ้นได้

6. สิ่งรบกวน ในขณะที่ทำการส่งข้อมูลข่าวสาร อาจมีบางสิ่งบางอย่างมารบกวนทำให้การส่งข่าวสารในครั้งนั้นเกิดผิดพลาด สิ่งรบกวนหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นมาแทรก ทำให้การติดต่อสื่อสารในครั้งนั้นผิดพลาดหรือไม่เข้าใจในข่าวสารที่ถูกต้อง

เมื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานเกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อย ๆ และเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานในองค์กร ถ้าองค์กรไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร หรือแก้ไขปัญหาได้ ผลเสียก็จะอยู่กับองค์กรต่อไป ดังนั้นองค์กรควรหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. เปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารให้ข้อมูลย้อนกลับ (Use feedback) ถ้าผู้รับข่าวสารได้มีโอกาสให้ข้อมูลย้อนกลับ จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไป ผู้รับเข้าใจในข่าวสารได้ถูกต้องตรงกันหรือไม่ ถ้ามีปัญหาก็สามารถปรับปรุงแก้ไขได้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย คือ เป็นการติดต่อสื่อสารกันแบบ 2 ทาง (Two way communication)

2. ใช้ภาษาง่าย ๆ ในการสื่อสาร (Simplify language) ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพควรใช้ภาษาง่าย ๆ บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจได้ คำศัพท์หรือภาษาที่เข้าใจยาก รวมทั้งศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ถ้าไม่จำเป็นควรหลีกเลี่ยง เพราะจะทำให้เกิดปัญหาได้ง่ายในเรื่องของการตีความหรือแปลความหมายผิดพลาด ซึ่งจะนำไปสู่การติดต่อสื่อสารที่ล้มเหลว

3. ตั้งใจรับฟัง (Listen Actively) ผู้รับข่าวสารจะต้องตั้งใจรับฟังข่าวสารด้วยความสนใจ เพื่อสามารถจับใจความในข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ไม่ตกหล่นหรือขาดหายไป เพราะจะทำให้ข่าวสารที่ได้รับไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดความผิดพลาดได้

4. ใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธี (Multiple Channels) เพื่อลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสาร องค์กรอาจเลือกใช้การติดต่อสื่อสารหลาย ๆ วิธีเพื่อให้เกิดความถูกต้องมากยิ่งขึ้นเป็นการเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร โดยอาจจะส่งข่าวสารโดยใช้เอกสารจดหมาย โทรศัพท์ บันทึกรายข้อความ เป็นการติดต่อสื่อสารทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารหลายช่องทางจะทำให้ลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารได้มากเช่นกัน

5. ให้ความคุ้มครองอารมณ์และความรู้สึก (Constrain Emotions) ถ้าผู้รับหรือผู้ส่งข่าวสารในขณะนั้นมีอารมณ์หงุดหงิดก็จะมีอิทธิพลต่อการรับฟังหรือส่งข้อมูลข่าวสาร เพราะไม่มีความพร้อมในการรับข้อมูลทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน ซึ่งเป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมีโอกาสจะเกิดความผิดพลาดได้ง่าย และทุกองค์กรก็มีปัญหาในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา ผู้บังคับบัญชาควรมีการวางระบบของการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้ดีและถูกต้อง เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการ หากการติดต่อสื่อสารเกิดความล้มเหลว จะทำให้การทำงานไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

#### 4.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (อ้างถึงใน อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล, 2557, น. 7) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้ แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การทำงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สิรินดา ทวนสุวรรณ (2548, น. 8) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย

1. สภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานในที่ที่มีแสงสว่างเพียงพอ การไม่มีเสียงรบกวนขณะทำงาน การระบายอากาศ การจัดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการมีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการทำงานอย่างเพียงพอ

2. ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรึกษาในเรื่องส่วนตัว

3. ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับความสนใจในการสอนงาน และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน รวมถึงไม่มีความขัดแย้งในเรื่องใด ๆ กับผู้บังคับบัญชา

4. ความคาดหวังต่อองค์กร หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ว่าองค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ตนในด้านต่าง ๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วยความยุติธรรมในเรื่องการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน

5. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าคุณมีความรู้ความสามารถ มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และงานของคุณมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อองค์กร

สิริอร วิชชาวุธ (อ้างถึงใน อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล, 2557, น. 8) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (Physical Condition of Work) คือ สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้องปฏิบัติงาน โต๊ะทำงานเครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงที่จอดรถของบริษัท เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน จะเห็นพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดกับงาน ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา

3. สภาพแวดล้อมทางจิตใจในการปฏิบัติงาน (Psychological Condition of Work) คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคมและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่าย และความเมื่อยล้า

#### 4.5 การทำงานเป็นทีม

สุนทร พลวงค์ (อ้างถึงใน สัมมนา สีหมุย, 2553, น. 6) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่า การทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการแบ่งทั้งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถ รวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถแตกต่างกัน ถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้าน การประสานความร่วมมือร่วมใจ การทุ่มเทกำลังความคิดและสติปัญญาออกมา ซึ่งความสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้น ผู้บริหารจะต้องสร้างเงื่อนไขให้กลุ่มบุคคลภายในองค์กรตระหนักว่าพวกตนต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัย ประสพการณ์ ความสามารถและความยินยอมพร้อมใจของทุกคน และสมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับความคิดเห็น เรื่องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

Milk Woodcoch (อ้างถึงใน นิมนวน ทองแสน, 2557, น. 22-23 ) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันที่บุคลากรจักต้องมีลักษณะในการทำงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า Building Blocks ประกอบด้วย

1. องค์กรจะต้องมีการวางจุดหมายไว้อย่างเด่นชัด
2. การเปิดเผยต่อกันและพร้อมเผชิญหน้าต่อปัญหาาร่วมกัน
3. การสนับสนุนและให้ความเชื่อใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. ประสานและลดความขัดแย้งในการสร้างสรรค์ผลงาน
5. ลำดับงานและตัดสินใจอย่างแม่นยำของผลงาน คือ วิธีปฏิบัติงาน

แบบมีประสิทธิภาพอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานคืออันดับรอง

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ทุกหน่วยงานจะไม่มีผู้นำที่ถาวรจะต้องมีการผลัดเปลี่ยนเพื่อพัฒนาไป เพราะการทำงานที่ดีจะต้องดึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมามากกว่าที่ผู้นำจะเป็นผู้ปฏิบัติ

7. ทบทวนผลการทำงานและแนวทางปฏิบัติงาน (Regular Review) ทุกคนในทีมจะต้องเป็นคนช่วยเหลือกันในการทบทวนงาน วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหาในงานดึงเอาประสบการณ์นั้นมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นบททดสอบผู้ร่วมทีมงานทุกคน

8. การพัฒนาตนเอง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากเพื่อนร่วมทีมมีความรู้ ความสามารถหมั่นฝึกฝนพัฒนาฝีมือความชำนาญในตัวเองตลอดเวลา เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ทุกคนในทีมจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองอยู่เสมอ

9. งานที่จะมีคุณภาพได้นั้นทุกคนในทีมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันดี มีการเข้าใจกัน เชื่อใจเพื่อนร่วมงาน ใส่ใจความรู้สึกทั้งทางด้านพฤติกรรมแสดงออก

ความคิดของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอหากทีมเกิดความขัดแย้งแล้ว ผลการปฏิบัติงานจะต้องเกิดปัญหาตามมาอีกมากมาย ผลงานมีอุปสรรค องค์กรสูญเสียทั้งทางธุรกิจและผลกำไรอย่างมาก

10. การวางบทบาทของเพื่อนร่วมทีมแบบชัดเจน (Balanced Roles) จะต้องรู้และรับทราบบทบาทตนเอง ใสใจต่อหน้าที่อย่างดีที่สุด

11. กระบวนการสื่อสารที่ดี (Good Communication) ทุกระดับในหน่วยงานจะต้องติดต่อกันอย่างชัดเจนเข้าใจวัตถุประสงค์และความหมายอย่างถูกต้องและตรงกัน งานจึงจะสำเร็จ

นุชนาฏ จันทรา (อ้างถึงใน กรวิภา งามวุฒิมวงศ์, 2559, น. 19-20) กล่าวว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีม มี 7 ประการ ดังนี้

1. บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงใจ ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย

2. ความไว้วางใจกัน (trust) เป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนในทีมควรไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ข้อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน

3. มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายและยอมรับภารกิจหลักของทีมงาน

4. บทบาท (role) สมาชิกแต่ละคนเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจในบทบาทของผู้อื่นในทีม ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาความเป็นทีมงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น

5. วิธีการทำงาน (Work procedure) สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณา คือ

5.1 การสื่อสาร (communication) การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศ การสื่อสารที่ชัดเจนเหมาะสมซึ่งจะทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2 การตัดสินใจ (decision making) การทำงานเป็นทีมต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกในทีมแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจแล้ว สมาชิกย่อมเกิดความผูกพันที่จะทำในสิ่งที่ตนเองได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้น

5.3 ภาวะผู้นำ (leadership) คือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การทำงานเป็นทีมควรส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ (ไม่ใช่ผลัดกันเป็นหัวหน้า) เพื่อให้ทุกคนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รับรู้ว่าการทำงานเป็นทีมนี้มีความหมาย ประารถนาที่จะทำอีก

5.4 การกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมาย ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกติกา หรือกฎเกณฑ์ที่จะนำมาใช้ร่วมกัน

6. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงานของทีม ทีมงานควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน ซึ่งในที่สุดสมาชิกจะได้ทราบว่าผลงานบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด

#### 7. การพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง

7.1 การพัฒนาศักยภาพทีมงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจทางบวก สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างพลังทีมงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ

7.2 การให้รางวัล ปัจจุบันการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่จะพิจารณาผลการทำงานเป็นรายบุคคล ดังนั้นระบบรางวัลที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนได้รางวัลอย่างยุติธรรมทุกคน คือ ควรสนับสนุนการให้รางวัลแก่การทำงานเป็นทีมในลักษณะที่วางอยู่บนพื้นฐานการให้รางวัลกับกลุ่ม (group base reward system)

#### 4.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556, น. 22) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

Ghiselli และ Brown (1995 อ้างถึงใน ปริญญา สัตยธรรม, 2550, น. 8) ได้อธิบายว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
2. สถานะทางสังคม การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
3. อายุ ตามความเห็นของ Ghiselli และ Brown นั้น อายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

Tada Ratchagit (2562: ออนไลน์) ได้นิยามความพึงพอใจในเชิงชี้เฉพาะเจาะจงสำหรับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตการทำงานตลอดจนองค์กรที่สังกัด ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างดีและสมบูรณ์ที่สุด แล้วความพึงพอใจยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมตลอดจนประสบการณ์ของแต่ละคน รวมถึงระดับความพึงพอใจของแต่ละคนก็จะมีมาตรฐานที่ไม่เหมือนกันอีกด้วย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Working Satisfaction) คือ ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนถึงทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย

ทั้งนี้ มีปัจจัยมากมายที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรได้ ขณะเดียวกันปัจจัยเหล่านี้ก็กลับเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานจนเป็นเหตุให้ทำงานในองค์กรได้อย่างไม่ราบรื่นและไม่มีความสุข ซึ่งท้ายที่สุดแล้วก็เป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออก หรือย้ายองค์กรได้เช่นกัน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ นั้น ประกอบด้วย

1. คน คนคือทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร คนมีส่วนช่วยทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ในขณะที่บางคนนั้นแหละที่สร้างปัญหาให้กับองค์กรได้มากที่สุด การที่องค์กรมีบุคลากรที่ดีมาร่วมงานย่อมทำให้องค์กรเต็มไปด้วยคนที่มีคุณภาพและมีศักยภาพ ซึ่งจะส่งเสริมให้ทุกคนเกิดความสุขในการทำงานได้ และช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กรรวมได้เป็นอย่างดีทีเดียว

2. งาน หากเราได้ทำงานที่เรารัก หรือถนัด เรามีโอกาสที่จะมีความสุขในการทำงานได้มากกว่าทำงานที่เราไม่ชอบ หรือไม่ถนัด การได้ทำงานที่อยากทำ

แล้วมีความสุขนั้นจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่มีประสิทธิภาพที่สุด เพราะเมื่อมีความสุขในการทำงานแล้วก็จะส่งผลถึงความพึงพอใจในสิ่งอื่น ๆ ได้ง่าย ไปจนถึงความพึงพอใจในองค์กรเลยทีเดียว

3. โอกาสความก้าวหน้า ในโลกที่พัฒนาก้าวหน้าทุกวัน หลากหลายองค์กรมีแผนการพัฒนางานองค์กรและบุคลากรอย่างจริงจัง องค์กรที่ไม่มีการพัฒนาองค์กรที่ดี หรือไม่มีโอกาสความก้าวหน้าให้พนักงานเห็น ไม่ส่งเสริมให้พนักงานก้าวหน้าหรือพัฒนาก็คงไม่มีผลทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ และไม่พึงพอใจต่อองค์กรได้ เพราะมนุษย์ล้วนแล้วแต่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นบุคลากรก็จะไปหาที่ที่ตนเองได้พัฒนาก้าวหน้ากว่าก็จะเกิดการย้ายงาน ย้ายองค์กรได้

4. อัตราจ้างและสวัสดิการ เรื่องเงินตลอดจนอัตราจ้างและสวัสดิการเป็นสิ่งสำคัญและละเอียดอ่อนมาก องค์กรที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี จะมีการใส่ใจเรื่องนี้อย่างละเอียดรอบคอบและจริงจัง การจ้างงานในอัตราที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ ตลอดจนการให้สวัสดิการที่คุ้มค่า มีส่วนเป็นอย่างมากที่จะทำให้พนักงานพึงพอใจในงานที่ทำและองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ซึ่งส่งผลให้เกิดการทำงานในระยะยาว และความจงรักภักดีต่อองค์กรได้เช่นกัน แล้วนี่ก็เป็นปัจจัยลำดับต้น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานมากที่สุดอีกด้วย

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีนั้นจะช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ง่าย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีความสุข การทำงานมีประสิทธิภาพขึ้นได้ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานและองค์กรในที่สุด

6. การบริหารงานบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ที่มีหน้าที่ในการบริหารงานบุคคลนั้นมีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะสร้างความพึงพอใจ หรือสร้างความไม่พอใจให้กับพนักงานได้ง่าย การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจได้ดี ตั้งแต่เรื่องอัตราจ้าง, สวัสดิการ, โปรแกรมการพัฒนาบุคลากร, ไปจนถึงสารทุกข์สุขดิบต่าง ๆ หรือแม้แต่เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่อาจสร้างความประทับใจได้ง่ายหรือหากละเลยก็อาจสร้างความรู้สึกแย่ ๆ ลดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นกัน

7. สถานการณ์ของธุรกิจและองค์กรในขณะนั้น บางครั้งปัจจัยของความไม่พึงพอใจในการทำงานและองค์กรก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์บริษัทหรือธุรกิจในขณะนั้น อย่างกรณีบริษัทที่เกิดข่าวหรือภาพลักษณ์ในเชิงลบ ถูกกระแสสังคมโจมตี ก็อาจทำให้พนักงานลดความพึงพอใจในบริษัทลงได้ หรือกรณีที่ผลประกอบการย่ำแย่ ขาดทุนอย่างหนัก ไม่ได้รับการขึ้นเงินเดือน ก็อาจทำให้พนักงานไม่พึงพอใจได้ หรือสถานการณ์ที่บริษัทเป็นรองคู่แข่ง ก็อาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจองค์กร อยากย้ายงาน หรือแม้กระทั่งการพัฒนาให้องค์กรก้าวหน้าเร็วเกินไปเพื่อให้ทันกับโลกและคู่แข่งจนไม่ดูความพร้อมของภายในองค์กร ก็อาจทำให้พนักงานรู้สึกตามไม่ทัน เครียด กัดดัน ไม่พอใจองค์กร ตลอดจนรู้สึกว่าการพัฒนาไม่เหมาะสมกับองค์กรที่ปรับเปลี่ยน ทำให้อยากลาออก ย้ายงานได้เช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ล้วนแต่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น การพยายามปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยเกี่ยวข้องเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นได้เช่นกัน

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชากรคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมากมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

เมธี ไพรัชิต (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด โดยใช้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์ การศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานคือ โครงสร้างและความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง

นันทนา ทองแสน (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวบรวมข้อมูลจากการ

แจกแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน

กรวิภา งามวุฒิมังค์ (2559, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมกับการทำงานของคณะกรรมการเฉพาะกิจ (Ad hoc Committee) และคณะกรรมการประจำ ของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ด้านบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการทำงาน ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และด้านภาวะผู้นำทีม อยู่ในระดับมาก

ดังนั้น จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ ถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

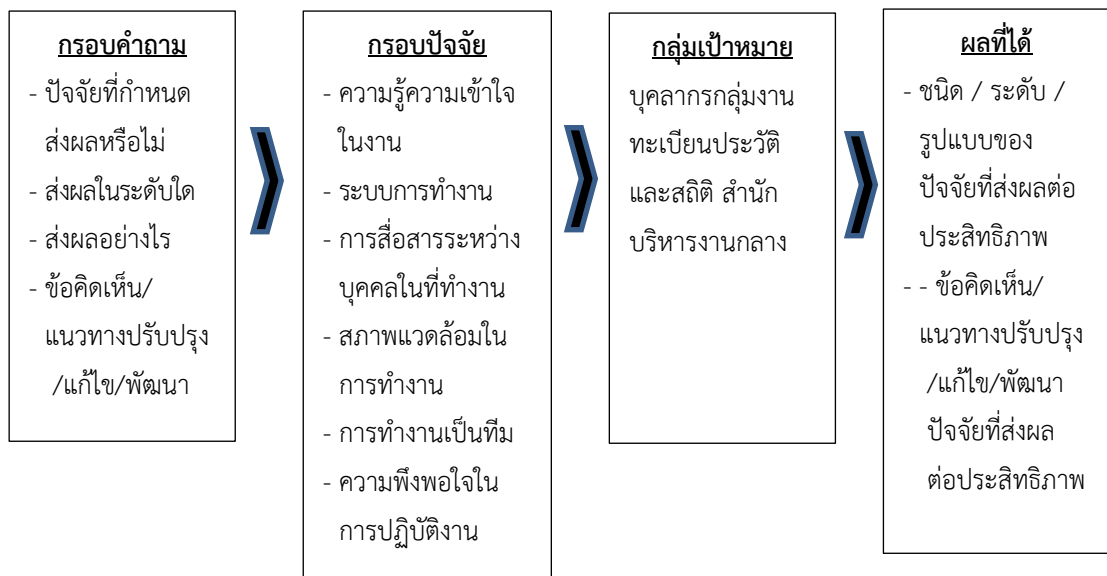
### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียน ประวัตินิติ และสถิติ สำนักงานบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้ศึกษาได้ใช้รูปแบบ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Quality Research) โดยนำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการประกอบการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและตัวแปรต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายแบบเจาะลึก (In-Dept Interviews) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อหาคำตอบว่า ปัจจัยที่กำหนด ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่ ส่งผลกระทบต่อระดับใด มีสาเหตุ มาจากอะไร และข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา หรือแนวทางสนับสนุนปัจจัย ที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น

#### ภาพกรอบแนวคิดในการศึกษา



### 3.2 ประชากร

ประชากร คือ ข้าราชการรัฐสภาสามัญ กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 17 คน เนื่องจากจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติโดยตรง มุ่งหวังเพื่อที่จะหาว่ามีปัจจัยอะไรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เหตุผลว่าทำไมปัจจัยนั้นๆ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interviews) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ (List of Questions) ได้จากการทบทวนแนวคิด และทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้ความเข้าใจในงาน ระบบการทำงาน การสื่อสารระหว่างบุคคล ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาสังเคราะห์สร้างแบบสอบถามโดยประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่

1.1 ตำแหน่ง ระดับ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานทะเบียนประวัติ

และสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบภายในกลุ่มงาน

1.6 ทีมงานที่ร่วมปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่กำหนดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ หรือไม่ อย่างไร

3.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน

3.2 ปัจจัยด้านระบบการทำงาน

3.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.5 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

3.6 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการศึกษาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมคือ สมุดจดบันทึกและเครื่องอัดเทปบันทึกเสียงเพื่อช่วยในการบันทึก

ประเด็นสำคัญของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยจะนำมาทำการถอดเทปและสรุปอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้รายละเอียดในประเด็นที่ชัดเจนและครบถ้วน โดยรายละเอียดวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.4.1 ขั้นเตรียมการ ผู้ศึกษาได้แจ้งให้กลุ่มประชากรในการศึกษาทราบถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษา ทำตารางนัดสัมภาษณ์ และให้ข้อความที่จะสัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า

3.4.2 ขั้นแนะนำตัว ผู้ศึกษาได้แนะนำตัวอย่างเปิดเผย และแจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบถึงจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์และวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

3.4.3 ขั้นสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มประชากร โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และประเด็นคำถามที่ได้จัดเตรียมไว้ล่วงหน้า บันทึกข้อมูลระหว่างสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนด พร้อมทั้งมีการบันทึกเสียงลงเครื่องบันทึกเสียงในระหว่างการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

3.4.4 ขั้นเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ หลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้ทำตารางกำหนดรหัสการสัมภาษณ์ และถอดเทปบันทึกเสียง และบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน

ตารางที่ 3.1 : ตารางกำหนดรหัสการสัมภาษณ์

รหัส	ตำแหน่ง	ระดับ	วันที่สัมภาษณ์
01	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	24 มิ.ย. 2563
02	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	22 มิ.ย. 2563
03	นักทรัพยากรบุคคล	ปฏิบัติการ	22 มิ.ย. 2563
04	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	23 มิ.ย. 2563
05	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	22 มิ.ย. 2563
06	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	24 มิ.ย. 2563
07	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	23 มิ.ย. 2563
08	เจ้าพนักงานธุรการ	อาวุโส	23 มิ.ย. 2563
09	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	22 มิ.ย. 2563
10	เจ้าพนักงานธุรการ	อาวุโส	22 มิ.ย. 2563
11	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	24 มิ.ย. 2563
12	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	25 มิ.ย. 2563
13	นักทรัพยากรบุคคล	ปฏิบัติการ	25 มิ.ย. 2563
14	นักทรัพยากรบุคคล	ปฏิบัติการ	23 มิ.ย. 2563
15	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	22 มิ.ย. 2563
16	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	22 มิ.ย. 2563
17	พนักงานราชการ	-	23 มิ.ย. 2563

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เนื่องจากการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ดังนั้นในการศึกษาจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ แล้วนำมาสังเคราะห์และสรุปผล ซึ่งผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองอย่างละเอียดทุกขั้นตอน โดยการใช้แบบสอบถามส่วนบุคคล และแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง เมื่อได้ดำเนินการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะเขียนรายงานผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์รายกรณี โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา และอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาร่วมวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ และบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ตามประเด็นคำถามที่กำหนด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการสัมภาษณ์

3.5.2 จัดกลุ่มข้อมูล คำสำคัญและประเด็นต่างๆ ตามปัจจัยที่ศึกษา โดยจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะเดียวกัน เหมือนหรือคล้ายกันไว้ด้วยกัน

3.5.3 นำกลุ่มข้อมูลที่ได้มาตีความ วิเคราะห์ความหมาย โดยจำแนกเป็นหัวข้อย่อย โดยให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัย และแนวคิดทฤษฎี

3.5.4 เขียนคำบรรยายความหมายตามลักษณะที่ปรากฏจากการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.5 สรุปผลข้อมูล

3.5.6 ทบทวนผลข้อมูลที่ได้รับกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.5.7 สรุปผลพร้อมอภิปรายผลการศึกษา

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษามีการวิเคราะห์ข้อมูลจากกระบวนการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภายในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง และการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่วนบุคคล และแบบสัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง เมื่อได้ดำเนินการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล ครบเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เนื้อหา และอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง มาร่วมวิเคราะห์คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ และนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง

ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ส่วนบุคคล โดยแยกออกเป็น

- 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์
- 2.2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง**

การปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1.1 งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลประวัติส่วนบุคคล การดูแล เก็บรักษา เอกสารข้อมูลประวัติส่วนบุคคล ข้อมูลประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ประวัติการดำรงตำแหน่งของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในคณะกรรมการ ผู้ปฏิบัติงานให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งเป็นการดูแลข้อมูลประวัติในรูปแบบเอกสารที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน เก็บรักษาไว้เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องในอนาคต ซึ่งเอกสารที่จัดเก็บจะอยู่ในรูปของเอกสารที่เป็นกระดาษ ต้องมีสถานที่เพียงพอในการเก็บ

1.2 งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลในระบบบริหารจัดการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูลการเบิกจ่ายตรงคำรักษาพยาบาล ระบบการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ระบบบำเหน็จบำนาญ ระบบข้อมูลการจัดทำบัตร เป็นต้น ซึ่งในการบริหารจัดการข้อมูลในระบบต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ บุคลากรจะต้องนำเข้าข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารต่าง ๆ โดยนำเข้าข้อมูลในระบบ นำเข้าสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประมวลผลข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงาน ข้อมูลสำหรับการให้บริการ และการจัดทำข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับ

การบริหารจัดการข้อมูลในระบบต่าง เนื่องจากในปัจจุบันระบบการปฏิบัติงานหลายระบบ และหลายส่วนในระบบยังไม่สามารถดำเนินงาน และประมวลผลข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ทำให้บุคลากรต้องมีการจัดทำข้อมูลไว้สำหรับการปฏิบัติงานอีกส่วนหนึ่ง

1.3 งานด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการข้อมูลประวัติบุคคลสำหรับการปฏิบัติงาน ข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ข้อมูลสิทธิประโยชน์ การให้บริการจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรแสดงตนของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อมูลการเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น ซึ่งบุคลากรในกลุ่มงานฯ จะมีการจัดเวรสำหรับการให้บริการบริเวณหน้าห้องประชุมสภาผู้แทนราษฎรในวันประชุมสภาผู้แทนราษฎร และที่จุดให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ และการให้บริการที่กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ จะพบว่าบุคลากรในกลุ่มงานฯ มีหน้าที่การปฏิบัติงานแบ่งออกดังนี้

1. การประสานงานกับบุคคล และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นการประสานงานเพื่อให้ หรือขอข้อมูล และการประสานงานในลักษณะของการให้บริการ

2. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และเอกสารที่เข้ามาในกลุ่มงาน ก่อนที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ว่าข้อมูลและเอกสารที่เข้ามามีความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ต้องประสานกับหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามหรือให้นำข้อมูล เอกสารมาเพิ่มเติมให้ครบถ้วนก่อนดำเนินการ

3. การบันทึก แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลต่าง ๆ ในเอกสารต้นฉบับของกลุ่มงานฯ ที่เป็นเอกสารสำคัญที่ต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการ ให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยอยู่เสมอ และต้องมีการบันทึก แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลในระบบงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานฯ ให้มีข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอเช่นกัน

4. การจัดเก็บเอกสารที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานฯ ที่เป็นเอกสารสำคัญที่ต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการ ต้องจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสารให้เป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา และต้องมีการทำสำเนาเอกสารในรูปแบบไฟล์เอกสารเพื่อนำเข้าในระบบงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานฯ เพื่อให้ระบบงานมีข้อมูลและสำเนาเอกสารครบถ้วน

5. การจัดทำข้อมูลสำหรับควบคุม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นำเข้าไปในระบบงาน และข้อมูลที่มีการบันทึกในเอกสาร

6. การจัดทำข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานฯ โดยต้องจัดทำไว้เป็นหลักฐานเมื่อต้องมีการทำลายเอกสารตามระเบียบของทางราชการ

7. การจัดพิมพ์เอกสาร รายงาน หรือหนังสือราชการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรือจัดพิมพ์เอกสารสำหรับการให้บริการข้อมูล

8. การเสนอเรื่องต่าง ๆ ในความรับผิดชอบ หรือเป็นงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นกรณีพิเศษ

ปัญหาที่พบจากการวิเคราะห์กระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานคือ

1. กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีเพียงแนวทางในการปฏิบัติงานคร่าว ๆ เท่านั้นไม่มีรายละเอียดของวิธีการในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพียงพอ
2. การปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อน และเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับบุคลากรที่ต้องทำงานเดียวกันซ้ำหลายรอบ โดยเฉพาะการนำเข้าข้อมูลที่ต้องบันทึกในรูปแบบกระดาษ และยังต้องนำเข้าข้อมูลในระบบงานทั้งที่เป็นข้อมูลเดียวกัน การจัดเก็บเอกสารที่ต้องจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ และต้องทำสำเนาเก็บเป็นไฟล์เอกสาร และต้องทำชุดข้อมูลสำหรับควบคุม และตรวจสอบข้อมูลที่นำเข้าในระบบงาน และที่บันทึกในเอกสาร
3. กระบวนการในการเสนองานที่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาหลายระดับชั้น อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า และการเสนองานในแต่ละกรณีก็ต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันออกไปตามประเภทของงานอาจทำให้เกิดความผิดพลาด สับสนในการเสนองานได้
4. ข้อมูลในการปฏิบัติงานมาจากหลายแหล่งทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานซึ่งอาจส่งผลให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานผิดพลาดได้

**ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ส่วนบุคคล โดยแยกออกเป็น**

### 2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

รหัส	ตำแหน่ง	ระดับ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา			ระยะเวลาทำงานในกลุ่มงาน
				ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	
01	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	59		✓		40 ปี
02	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	47			✓	23 ปี
03	นักทรัพยากรบุคคล	ปฏิบัติการ	28		✓		7 เดือน
04	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	48			✓	22 ปี
05	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	55			✓	22 ปี
06	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	44			✓	15 ปี
07	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	50		✓		15 ปี
08	เจ้าพนักงานธุรการ	อาวุโส	50	✓ (ปวส)			22 ปี
09	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	36		✓		8 ปี
10	เจ้าพนักงานธุรการ	อาวุโส	52	✓ (ปวช)			21 ปี
11	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	41		✓		15 ปี
12	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	43		✓		17 ปี
13	นักทรัพยากรบุคคล	ปฏิบัติการ	32			✓	4 ปี
14	นักทรัพยากรบุคคล	ปฏิบัติการ	45			✓	9 ปี

รหัส	ตำแหน่ง	ระดับ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา			ระยะเวลา ทำงานใน กลุ่มงาน
				ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	
15	เจ้าพนักงานธุรการ	ชำนาญงาน	45	✓(ปวส)			9 ปี
16	นักทรัพยากรบุคคล	ชำนาญการพิเศษ	44			✓	17 ปี
17	พนักงานราชการ	-	29		✓		5 ปี

**สรุป** อายุเฉลี่ย 44 ปี อายุงานเฉลี่ย 15.58 ปี  
ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 41.17  
ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.17  
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.66

จากตาราง พบว่า บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง มีอายุระหว่าง 28 – 59 ปี มีอายุเฉลี่ย 44 ปี ซึ่งบุคลากรฯ เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีอายุตั้งแต่ 44 ปีขึ้นไป อายุงานอยู่ระหว่าง 7 เดือน – 40 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 15.58 ปี ซึ่งบุคลากรฯ เกินกว่าครึ่งหนึ่งมีอายุงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาอยู่ระหว่าง ปวช. – ปริญญาโท ซึ่งบุคลากรฯ มากกว่าร้อยละ 80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท จากข้อมูลส่วนตัวสรุปได้ว่า บุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก จบการศึกษาระดับปริญญา และปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานมาเป็นระยะเวลานาน

#### ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงทีมงานที่รับผิดชอบ

รหัส	ตำแหน่ง	ทีมงาน
01	นักทรัพยากรบุคคล	เครื่องราชอิสริยาภรณ์
02	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติข้าราชการ
03	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติข้าราชการ
04	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา
05	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา
06	นักทรัพยากรบุคคล	เครื่องราชอิสริยาภรณ์
07	เจ้าพนักงานธุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน 2. ธุรการประจำทีมเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และธุรการทั่วไป
08	เจ้าพนักงานธุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน 2. ธุรการประจำทีมประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและบุคคลในวงงานรัฐสภา และธุรการทั่วไป
09	เจ้าพนักงานธุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน 2. ธุรการประจำทีมประวัติข้าราชการ และธุรการทั่วไป
10	เจ้าพนักงานธุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน

รหัส	ตำแหน่ง	ทีมงาน
		2. ชุรการประจำทีมประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา และชุรการทั่วไป
11	เจ้าพนักงานชุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน 2. ชุรการประจำทีมประวัติข้าราชการ และชุรการทั่วไป
12	เจ้าพนักงานชุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน 2. ชุรการประจำทีมเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และชุรการทั่วไป
13	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติข้าราชการ
14	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติข้าราชการ
15	เจ้าพนักงานชุรการ	1. จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน 2. ชุรการประจำทีมประวัติข้าราชการ และชุรการทั่วไป
16	นักทรัพยากรบุคคล	ประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา
17	พนักงานราชการ	จัดทำบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน

### คำจำกัดความหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ทีมงานด้านทะเบียนประวัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลทะเบียนประวัติของสมาชิกสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎรที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการ คณะทำงานของคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร และสื่อมวลชนประจำรัฐสภา เตรียมการรับรายงานตัวสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่ได้รับการเลือกตั้ง ตรวจสอบและจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง ตรวจสอบและรับรองลายมือชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ตรวจสอบสถานภาพการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การลงลายมือชื่อเข้าร่วมประชุม การลา และขาดการประชุมของสมาชิกรัฐสภา และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ให้บริการข้อมูลประวัติสถิติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา การให้ผู้มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองในลำดับถัดไปเลื่อนขึ้นมาเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแทนตำแหน่งที่ว่าง ดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา

2. ทีมงานด้านทะเบียนประวัติของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลทะเบียนประวัติของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ตรวจสอบและจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง ควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการและลูกจ้าง ดำเนินการเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญของข้าราชการ และลูกจ้าง ให้บริการข้อมูลประวัติสถิติของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3. ทีมงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเกี่ยวกับการขอพระราชทาน

เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้กับประธาน และรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำฝ่ายค้าน ในสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคู่สมรส ประธานคณะกรรมการการสามัญประจำสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ ข้าราชการ คู่สมรส ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ และลูกจ้างของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

4. ทีมงานบัตร มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัตรประจำตัว และบัตรแสดงตนของสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กรรมการ คณะกรรมการ ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา คณะทำงานทางการเมืองของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการ เลขานุการและล่ามประจำคณะกรรมการ ข้าราชการ ลูกจ้าง คณะทำงานของคณะกรรมการ ของสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชนประจำรัฐสภา และผู้มาติดต่อราชการ

5. ทีมงานธุรการทั่วไปของกลุ่มงาน มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้าน ธุรการของกลุ่มงาน ตรวจสอบและลงรับหนังสือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน ดูแลการจัดเก็บเอกสารประวัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน ดูแลควบคุมวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ สำหรับการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

จากตาราง พบว่า ในการจัดแบ่งทีมงานเพื่อรับผิดชอบงานในกลุ่มงานฯ มีการจัด บุคลากรในแต่ละทีมงานให้ประกอบไปด้วยนักทรัพยากรบุคคล และเจ้าพนักงานธุรการ โดยทีมงาน ด้านทะเบียนประวัติของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา ทีมงานด้านทะเบียน ประวัติของข้าราชการรัฐสภาสามัญ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ และทีมงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ มีนักทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการ และดูแลระบบจัดเก็บข้อมูล ในความรับผิดชอบ เพื่อให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอย่าง และมีเจ้าพนักงานธุรการให้ความ ช่วยเหลือ ส่วนทีมงานบัตร และทีมงานธุรการทั่วไปของกลุ่มงาน มีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำบัตรในความรับผิดชอบของกลุ่มงาน โดยนอกจากการแบ่งทีมงาน เป็น 5 ทีมหลักแล้ว หน้าที่ในการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ จะเป็นหน้าที่ รับผิดชอบของบุคลากรของกลุ่มงานทุกคนที่ต้องปฏิบัติ โดยมีหน้าที่ในการให้บริการ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในวันประชุมสภาผู้แทนราษฎร วันประชุมร่วมกันของรัฐสภา ในการ ให้บริการข้อมูล และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่มาประชุม การให้บริการจัดทำหนังสือรับรอง การให้บริการข้อมูลบุคลากรและข้อมูลบุคคลในวงงานรัฐสภา และการให้บริการบัตรแก่ผู้มาติดต่อราชการ

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	ระดับประสิทธิภาพ (น้อยที่สุด(1), น้อย(2), ปานกลาง(3), มาก(4), มากที่สุด(5))																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
1. ท่านมีความกระตือรือร้นการทำงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3
2. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	5
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
5. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	4
6. ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3
8. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบอยู่เสมอ	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3
9. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้เป็นอย่างดี	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4
11. ท่านให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4

ตารางที่ 4.3 เป็นตารางแสดงการเก็บข้อมูลจากบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง จำนวน 17 คน โดยเป็นข้อมูลที่แสดงถึงการวัดระดับประสิทธิภาพของบุคลากรแต่ละคนภายในกลุ่มงาน โดยให้บุคลากรแต่ละคนประเมินตนเองผ่านแบบสอบถามตามข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งระดับประสิทธิภาพออกเป็น 5 ระดับ คือ 1- น้อยที่สุด, 2- น้อย, 3- ปานกลาง, 4- มาก และ 5- มากที่สุด จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรในกลุ่มงานฯ สามารถแสดงผลค่าเฉลี่ยจากการประเมินระดับประสิทธิภาพได้ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
1. ท่านมีความกระตือรือร้นการทำงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ	3.94
2. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ	3.88
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	4
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย	4
5. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด	4.05
6. ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา	4
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน	3.94
8. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบอยู่เสมอ	3.76
9. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.11
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้เป็นอย่างดี	4.05
11. ท่านให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.05
12. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.17
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	3.99

จากตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า จากระดับคะแนน 1-5 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ “มาก” หรือที่ค่าเฉลี่ย “3.99” โดยบุคลากรของกลุ่มงานฯ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย (4.17) และมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านความละเอียดรอบคอบ (3.76)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ส่วนบุคคล จะนำแนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต, 2556, น. 25-26) มาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นสำหรับวัดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ตามที่กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพประกอบด้วย 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. องค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน (Quality) คือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ งานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ซึ่งการที่บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีความสุข ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง จึงแสดงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของกลุ่มงานฯ ที่มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับ “มาก” โดยวิเคราะห์ได้จากปัจจัยตามข้อ 1. ท่านมีความกระตือรือร้นการทำงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ ข้อ 4. ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ข้อ 8. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบอยู่เสมอ และข้อ 12. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพอยู่ที่ 3.94, 4, 3.76 และ 4.17 ตามลำดับ

2. องค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน (Quantity) คือ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งการที่บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด จึงแสดงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของกลุ่มงานฯ ที่มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับ “มาก” โดยวิเคราะห์ได้จากปัจจัยตามข้อ 3. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ข้อ 5. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน และข้อ 9. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพอยู่ที่ 4, 4.05, 3.94 และ 4.11 ตามลำดับ

3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านเวลา (Time) คือ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งการที่บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีการเตรียมความพร้อมก่อนการทำงาน สามารถทำงานและติดตามงานให้เสร็จภายในเวลา และมีการพัฒนางานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ จึงแสดงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของกลุ่มงานฯ ที่มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับ “มาก” โดยวิเคราะห์ได้จากปัจจัยตามข้อ 2. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ข้อ 5. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด ข้อ 6. ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา และข้อ 9. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพอยู่ที่ 3.88, 4.05, 4 และ 4.11 ตามลำดับ

4. องค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งการที่บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการวางแผนการทำงานและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกันทำงานทำให้สามารถทำงานได้แล้วเสร็จเร็วขึ้น มีการตรวจทานข้อมูลร่วมกันเพื่อความถูกต้อง ลดการทำงานซ้ำซ้อนหลายรอบ ลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้น้อยลง จึงแสดงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของกลุ่มงานฯ ที่มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับ “มาก” โดยวิเคราะห์ได้จากปัจจัยตามข้อ 7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน ข้อ 8. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบอยู่เสมอ ข้อ 9. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ข้อ 10. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้เป็นอย่างดี และข้อ 11. ท่านให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพอยู่ที่ 3.94, 3.76, 4.11, 4.05 และ 4.05 ตามลำดับ

ทั้งนี้ในภาพรวมการประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติที่พบว่าบุคลากรในกลุ่มงานฯ มีสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ยังสอดคล้องกับการประเมินประสิทธิภาพตามแนวคิดของ สิริรัตน์ สมสวย (อ้างถึงใน นิมนวน ทองแสน, 2557, น. 22) ที่กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพสามารถประเมินได้จากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา คือ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของพนักงานในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557, น. 6) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป

### 2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลระดับที่ปัจจัยที่กำหนดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	ระดับที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ (น้อยที่สุด(1), น้อย(2), ปานกลาง(3), มาก(4), มากที่สุด(5))																
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
3.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	5	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3
3.2 ปัจจัยด้านระบบการทำงาน	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	2	2	5	4	4	4	4
3.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4	3	2	3	4	4	5	4	4	2	3	5	3	4	3	3	4
3.5 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5	5	5	3	2	3
3.6 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับที่ปัจจัยที่กำหนดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ	ค่าเฉลี่ยระดับที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
3.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	3.82
3.2 ปัจจัยด้านระบบการทำงาน	3.88
3.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน	3.94
3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.52
3.5 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	3.82
3.6 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.11
ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	3.68

ตารางที่ 4.5 เป็นตารางแสดงการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียน ประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง จำนวน 17 คน โดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลถึงความเห็นที่มีต่อปัจจัยที่กำหนด จำนวน 6 ปัจจัย ว่าปัจจัยแต่ละด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรในกลุ่มงานฯ ในระดับใด โดยแบ่งระดับการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ออกเป็น 5 ระดับ คือ 1- น้อยที่สุด, 2- น้อย, 3- ปานกลาง, 4- มาก และ 5- มากที่สุด จากการ สัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มงานฯ สามารถแสดงผลค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่กำหนดส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานได้ตามตารางที่ 4.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่กำหนดที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อยู่ในระดับ “มาก” หรือที่ค่าเฉลี่ย “3.68” ซึ่งวิเคราะห์ ตามปัจจัยแต่ละชนิดได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียน ประวัติและสถิติ พบว่า บุคลากรในกลุ่มงานฯ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก หรือที่ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยบุคลากรกล่าวว่ามีความรู้และความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมายโดยตรงเป็นอย่างดี รู้ว่างานในความรับผิดชอบของตนมีสิ่งใดที่ต้องปฏิบัติ หรือดำเนินการเพื่อให้งานเสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตาม ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานว่า การมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการ ปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดเทคนิคการประเมินผล การทำงานของพนักงาน ของ ธงชัย สันติวงษ์ (อ้างถึงใน นิมนวน ทองแสน, 2557, น. 20-21 ) ที่ต้องมีการประเมินความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจ อย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็น มาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การที่บุคลากร ของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานอย่างชัดเจน ส่งผลให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านระบบการทำงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ พบว่า ระบบการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ อยู่ในระดับมาก หรือที่ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยบุคลากรกล่าวว่าในการทำงานจะมีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเป็นแนวทาง ในการทำงานของบุคลากร แต่แนวทางในคู่มือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ ที่กำหนด แต่ไม่ได้ลงรายละเอียดในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพียงพอที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ได้ บุคลากรจึงมีแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนเฉพาะตัวของปฏิบัติ อันเกิดจากลักษณะของงาน ในความรับผิดชอบ บุคลากรจึงมีการออกแบบระบบการทำงานของตนเองเพื่อให้สะดวก และเอื้อประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานของตนเอง และยังมีลักษณะงานบางอย่างที่ไม่สามารถกำหนดเป็นขั้นตอน ในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน เพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยเทคนิค วิธีการ อันเกิดจากประสบการณ์ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเป็นพิเศษ โดยเฉพาะงานด้านการบริการ การติดต่อประสานงาน โดยเห็นว่าหากงานใดสามารถกำหนดขั้นตอนการทำงานให้เป็นระบบที่ชัดเจน สามารถใช้เป็นแนวทาง ปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีความละเอียดเพียงพอ สามารถถ่ายทอดความรู้ต่อกันได้ ก็จะส่งผล

ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบการทำงาน ว่าระบบการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรสร้างขึ้นมา แต่ถึงแม้พนักงานจะไม่รู้หรือไม่เข้าใจระบบ คนทำงานก็ยังทำงานกันต่อไปได้ มีปัญหาที่แก้ไขเฉพาะหน้าเฉพาะกรณีกันไป แต่จริงแล้วระบบนั้นมีอยู่ แต่คนทำงานที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบกลับไม่รู้ตัว หรือไม่สามารถมองภาพรวมของระบบได้ชัดเจน ซึ่งมันจะดีกว่ามากถ้ามีการทำงานเป็นระบบและสามารถพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การที่บุคลากรในกลุ่มงานๆ มีการทำงานเป็นระบบ เป็นขั้นตอน แม้จะไม่เป็นมาตรฐาน แต่ก็ยังเป็นระบบการทำงานที่บุคลากรแต่ละคนมีความถนัด และส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ พบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ อยู่ในระดับมาก หรือที่ค่าเฉลี่ย 3.94 โดยบุคลากรกล่าวว่า ในการปฏิบัติงานจะมีการติดต่อประสานงานกันอยู่ตลอดเวลาทั้งภายในสำนักงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้มาติดต่อราชการ โดยบุคลากรในกลุ่มงานฯ จะติดต่อประสานงาน หรือสื่อสารโดยการพูดคุยอธิบาย ชี้แจง เพื่อบอกถึงความต้องการ และอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ที่ต้องติดต่อด้วยเป็นหลัก และแต่ละคนก็จะมีวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความถนัด โดยบุคลากรในกลุ่มงานฯ รับรู้ถึงปัญหาด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานคือ ผู้ร่วมงานขาดการพูดคุยกันในกลุ่มงาน เพื่อเป็นการอธิบาย ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ขั้นตอน หรือข้อควรระวังต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ถูกต้องตรงกัน การทำงานขัดแย้งกันเอง และปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเกิดจากปัญหาทางความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การอธิบายไม่ชัดเจน อธิบายสับสน ทำให้การสื่อสารผิดพลาด เข้าใจคลาดเคลื่อน ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในข้อมูลที่ต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านการสื่อสารของ นิติพล ภูตะโชติ (อ้างถึงใน สกฤตรัตน์ แจ่มหิรัญ, 2561, น. 26) ว่าเมื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานเกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อย ๆ และเป็นปัญหาต่อการดำเนินงานในองค์กร ถ้าองค์กรไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารหรือแก้ไขปัญหาได้ ผลเสียก็จะอยู่กับองค์กรต่อไป ดังนั้นองค์กรควรหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มงานฯ

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก หรือที่ค่าเฉลี่ย 3.52 โดยบุคลากรกล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีความเหมาะสม แต่จะมีข้อบกพร่องเล็กน้อยด้านบรรยากาศที่ไม่ค่อยเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ที่ต้องการสมาธิ เนื่องจากต้องนั่งทำงานในบริเวณเดียวกันเป็นจำนวนมาก ทำให้ขาดความเป็นส่วนตัว วุ่นวาย เสียงดัง สภาพแวดล้อมทางด้านเวลาในการทำงานในภาพรวมเหมาะสม และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานที่บางครั้งรู้สึกเบื่องานที่ทำมาเป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิริอร วิชชาวุธ (อ้างถึงใน อรสุดา ดุสิตรัตนกุล, 2557, น. 7) ว่าสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพล

ทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ และได้แบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมทางจิตใจในการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ พบว่าปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ อยู่ในระดับมาก หรือที่ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยบุคลากรกล่าวว่า การแบ่งการทำงานเป็นทีมไม่ส่งผลดีต่อภาพรวมในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เนื่องจากรูปแบบการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรมีความชัดเจนอยู่แล้ว จึงไม่เกิดการช่วยเหลือกันทำงานในภาพรวมของกลุ่มงานฯ ทุกคนต่างปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนให้เสร็จสิ้น เรียบร้อย ถูกต้อง ก็ส่งผลดีต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานของกลุ่มงานเช่นเดียวกัน ในทางตรงกันข้ามยังส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพและความสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มงานฯ ขาดการประสานงานเพื่อช่วยเหลือกัน เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในทีมของตนเอง แต่ในภาพรวมของกลุ่มงานกลับไม่ให้ความร่วมมือกันทำงานเท่าที่ควร แต่ในขณะเดียวกันบุคลากรทุกคนในกลุ่มงานฯ ก็มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ และพยายามลดความขัดแย้งในทีมงาน หลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่ง เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุนทร พลวงศ์ (อ้างถึงใน สัมมนา หมู่, 2553, น. 6) ว่าการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ต้องมีการแบ่งทั้งงาน หน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถ รวมทั้งความถนัดของแต่ละบุคคล ผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีความสามารถแตกต่างกัน ถนัดหรือเชี่ยวชาญคนละด้าน การประสานความร่วมมือร่วมใจ การทุ่มเทกำลังความคิดและสติปัญญาออกมา ซึ่งความสำเร็จของงาน การทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้น ผู้บริหารจะต้องสร้างเงื่อนไขให้กลุ่มบุคคลภายในองค์กรตระหนักว่าพวกตนต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยประสบการณ์ ความสามารถและความยินยอมพร้อมใจของทุกคน และสมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับความคิดเห็นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้ และแนวคิดการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็งของ นุชนาฏ จันทรา (อ้างถึงใน กรวิภา งามวุฒิมวงศ์, 2559, น. 19-20) ว่าในการพัฒนาศักยภาพทีมงาน ต้องมีการสร้างแรงจูงใจทางบวก สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างพลังทีมงาน เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มงานฯ

6. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์บุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ อยู่ในระดับปานกลาง หรือที่ค่าเฉลี่ย 3.11 โดยบุคลากรกล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดคือ งานที่ทำมีความมั่นคง เป็นที่ยอมรับ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ รายได้ประจำ สวัสดิการ และอายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ทำให้บุคลากร

เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีรายได้ประจำสม่ำเสมอ มองเห็นโอกาสและความก้าวหน้า ในตำแหน่ง ได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความถนัด ความรู้และความสามารถ อายุที่มากขึ้น ทำให้รอบคอบ ในการทำงานมากขึ้น และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้ผลการ ปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tada Ratchagit (2562: ออนไลน์) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Working Satisfaction) คือ ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจน ทศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงาน มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดี และ Ghiselli และ Brown (1995 อ้างถึงใน ปริญญา สัตยธรรม, 2550, น. 8) ว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ ระดับอาชีพ สถานะทางสังคม อายุ สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน และคุณภาพการปกครองบังคับบัญชา โดยเหตุผลที่ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง เนื่องจาก เป็นการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานราชการที่มีกฎ ระเบียบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เห็นชัดเจน สายการ บังคับบัญชาที่มาตามระบบราชการ และเป็นระบบที่บุคลากรในกลุ่มงานฯ ทุกคนรับทราบในเงื่อนไข ต่าง ๆ ตีอยู่แล้ว จึงไม่ได้เป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงความเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ระดับที่ ส่งผล กระทบ	ประเด็น คำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
3.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน	มาก (3.82)	1. ใน การทำงานที่ผ่าน มาท่าน พบข้อผิดพลาด ในการทำงาน อย่ างไรบ้าง	<p><u>ลักษณะการทำงานในปัจจุบัน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควบคุม ดูแล ข้อมูลประวัติส่วนบุคคลของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นการทำงานกับเอกสารที่เป็นกระดาษ นำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร นำเข้าในระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษเพื่อการสืบค้น และรอทำลายตามระเบียบ</li> <li>- ดูแลการให้บริการด้านข้อมูลประวัติที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของการขอข้อมูลแบบต่าง ๆ การจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งต่าง ๆ</li> <li>- ดูแลความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลประวัติในระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล และระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</li> <li>- การให้บริการงานต่าง ๆ ของกลุ่มงาน เช่น การจัดทำบัตรประจำตัว บัตรแสดงตน การจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในวันประชุมสภาฯ</li> </ul> <p><u>ข้อผิดพลาดด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวกับงาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่แม่นยำในกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน</li> </ul> <p><u>ข้อผิดพลาดด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บข้อมูลไม่ได้ ได้ไม่ครบ ได้มาไม่ทันเวลา ทำให้งานช้า เนื่องจากมีข้อมูลบางส่วนที่ไม่ใช่ข้อมูลในครอบครองของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องมีการประสานงาน สอบถาม เพื่อขอข้อมูล เช่น ข้อมูลการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ของบุคคลในวงงานรัฐสภา (ที่ไม่ใช่บุคลากรของสำนักงานฯ)</li> <li>- ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้อง ต้องตรวจสอบซ้ำหลายรอบ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสอบถาม จึงมีโอกาที่จะได้รับข้อมูลผิดพลาดสูง</li> <li>- ต้องประสานขอข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบ่อย ๆ ทำให้เกิดความรำคาญ และเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับผู้ให้ข้อมูล</li> </ul>

ปัจจัย	ระดับที่ ส่งผล กระทบ	ประเด็น คำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
		<p>2. ท่าน มีวิธีแก้ไข หรือป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างไร</p>	<p>- ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา เมื่อจัดทำข้อมูลไม่ทัน ทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลต่อความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล</p> <p><u>ข้อผิดพลาดด้านระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ</u></p> <p>- ระบบฯ ยังไม่สมบูรณ์ การปฏิบัติงานในระบบฯ หลายอย่าง ยังดำเนินการไม่ได้</p> <p>- นำเข้าข้อมูลในระบบฯ ไม่ทัน เพราะข้อมูลมีปริมาณมาก</p> <p><u>ด้านการประมวลผลข้อมูลเพื่อนำไปใช้</u></p> <p>- ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลจากระบบฯ ไม่ถูกต้อง นำไปใช้ไม่ได้ทันที่ต้องนำไปตรวจทานกับข้อมูลที่ทำไว้เอง ทำให้เสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น</p> <p>- ต้องทำงานเต็มซ้ำหลายรอบ เช่น ต้องมีการนำข้อมูลเข้าในระบบฯ และต้องมาทำข้อมูลสำรองไว้ใช้เองเพื่อเป็นการตรวจทานกับระบบฯ</p> <p><u>การแก้ไข</u></p> <p>- ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มากับชุดข้อมูลที่จัดทำไว้เอง</p> <p>- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอตรวจสอบข้อมูล</p> <p>- นำเข้าข้อมูลในระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน</p> <p><u>การป้องกัน</u></p> <p>- มีการจัดทำชุดข้อมูลสำหรับการทำงานไว้ใช้เอง</p> <p>- ใช้ความละเอียด รอบคอบ ตรวจทานความถูกต้องของงานหลายรอบเพื่อให้มั่นใจในความถูกต้อง</p> <p>- มีการเตรียมทำงานไว้ล่วงหน้า งานอะไรที่ข้อมูลไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ก็สามารถจัดทำไว้ได้ก่อน เพื่อลดความเร่งด่วนของงาน</p> <p>- จัดทำรายการข้อผิดพลาดที่พบบ่อยไว้เพื่อการตรวจทานเพื่อกันลิม และป้องกันไม่ให้ผิดซ้ำในจุดเดิม</p>

ปัจจัย	ระดับที่ส่งผลกระทบ	ประเด็นคำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
		<p>3. ลักษณะงานและปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมหรือไม่</p> <p>4. งานที่ได้รับมอบหมายต้องปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นหรือไม่</p>	<p><u>เหมาะสม</u> เพราะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะงานที่มีรอบระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน ถึงแม้จะมีปริมาณงานมาก ก็สามารถที่จะทำให้เสร็จได้ทันเวลา</li> <li>- ไม่ใช่งานที่ต้องทำเร่งด่วนทุกงาน สามารถจัดระบบการทำงานได้ จัดลำดับความสำคัญของงานโดยทำงานที่มีความเร่งด่วนก่อน</li> <li>- ลักษณะงานเหมาะสมกับบุคลิกส่วนตัว เช่น เป็นคนชอบงานบริการ หรืองานจัดทำข้อมูล</li> </ul> <p><u>ไม่เหมาะสม</u> เพราะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริมาณงานที่ได้รับไม่เท่าเทียมกัน บางคนได้รับมอบหมายงานมากเกินไป ในขณะที่บางคนมีงานที่ได้รับมอบหมายน้อยเกินไป</li> <li>- งานไม่เหมาะกับบุคลิกส่วนตัว ไม่ชอบงานที่ทำอยู่ หรือได้ทำงานที่ไม่ถนัด เช่น ไม่ชอบงานบริการแต่ต้องมาปฏิบัติงานด้านการให้บริการอยู่เสมอ</li> </ul> <p><u>ต้องปฏิบัติงานร่วมๆ</u> เพราะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นงานที่ต้องประสานงานเพื่อขอข้อมูลกับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ต้องมีคนช่วยประสานงานเพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลรวดเร็วขึ้น</li> <li>- การตรวจสอบข้อมูล และความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล ต้องมีคนช่วยตรวจทานเพื่อลดความผิดพลาด</li> <li>- ต้องมีผู้ช่วยการทำงานด้านการพิมพ์โดยเฉพาะ เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน</li> <li>- งานด้านการให้บริการ ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน โดยจัดแบ่งเป็นเวรสำหรับการให้บริการตามจุดบริการของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ และการให้บริการในวันประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา</li> </ul> <p><u>ไม่ต้องปฏิบัติงานร่วมๆ</u> เพราะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นงานที่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นด้วยตนเองเป็นหลัก โดยดำเนินการครบทุกกระบวนการ ตั้งแต่ต้นจนจบงาน</li> </ul>

ปัจจัย	ระดับที่ ส่งผล กระทบ	ประเด็น คำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
3.2 ปัจจัย ด้านระบบ การทำงาน	มาก (3.88)	5. หากต้องการ พัฒนางานให้ มีคุณภาพดีขึ้น ควรปรับปรุง ในเรื่องใด  1. ท่าน มี ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ ชัดเจน หรือ เป็นขั้นตอน มาตรฐานที่ สามารถ ปฏิบัติ ร่วมกันได้ หรือไม่	<p>- เร่งปรับปรุงระบบฯ ให้สมบูรณ์โดยเร็ว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างในระบบฯ การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที ไม่ต้องมาตรวจสอบซ้ำกับชุดข้อมูลอื่นอีก จะเป็นการลดระยะเวลา และการทำงานซ้ำซ้อนลงไปได้ (เพราะข้อมูลชุดเดียวกันไม่ต้องทำงานหลายรอบ)</p> <p>- มีการทำข้อตกลง (MOU) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการขอข้อมูลเพื่อมาประกอบการปฏิบัติงานได้ทันที ไม่ต้องทำเรื่องขอตรวจสอบเป็นเรื่อง ๆ ไป หรือต้องประสานงานกับบ่อย ๆ เช่น สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อขอข้อมูลการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์</p> <p>- ให้มีการหมุนเวียนการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อจะได้รู้ว่าจะงานใดที่ตนถนัดและทำงานได้ประสิทธิภาพดีที่สุด และเพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นอยู่เสมอ</p> <p>มี</p> <p>- เป็นขั้นตอนการการปฏิบัติงานที่เป็นขั้นตอนมาตรฐานที่ต้องปฏิบัติงานในแนวทาง และขั้นตอนเดียวกัน เฉพาะในบางทีม เช่น ทีมประวัติข้าราชการฯ ที่แบ่งงานให้ทุกคนในทีมต้องทำงานด้านทะเบียนประวัติของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ทีมงานจัดทำบัตรประจำตัว และบัตรแสดงตน และทีมธุรการ โดยทุกคนต้องดำเนินการให้ครบทุกกระบวนการจนเสร็จสิ้นตามขั้นตอนที่กำหนด เพื่อให้สามารถนำงานที่ได้มารวบรวมเก็บเป็นข้อมูลในชุดข้อมูลเดียวกัน สำหรับการตรวจสอบความถูกต้อง หรือสำหรับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน หรือปฏิบัติงานแทนกันได้ในการทำงาน</p> <p>- มีเฉพาะขั้นตอนในการปฏิบัติงานเฉพาะตัวผู้ปฏิบัติที่เกิดขึ้นเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามความถนัดของแต่ละคน แต่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากเป็นงานที่รับผิดชอบคนเดียวชัดเจนทั้งกระบวนการและครบตามกลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้แบ่งงานให้ผู้อื่นร่วมปฏิบัติ</p>

ปัจจัย	ระดับที่ส่งผลกระทบ	ประเด็นคำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
		<p>2. ท่านมีวิธีตรวจหาความผิดพลาดของงานที่เกิดขึ้นอย่างไร</p> <p>3. หากต้องการปรับปรุงระบบงานให้มีคุณภาพดีขึ้น ควรปรับปรุงในเรื่องใด</p>	<p>ด้วย เช่น ประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประวัติบุคคลในกรรมาธิการ ประวัติผู้ปฏิบัติงานให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประวัติการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา และของข้าราชการ ลูกจ้าง ซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันหรือปฏิบัติงานแทนกันได้ เพราะเจ้าของงานจะมีวิธีการเก็บและใช้ข้อมูลเป็นของตนเอง คนอื่นจะไม่รู้ระบบ</p> <p><u>ไม่มี</u> เพราะ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีความเฉพาะ ไม่สามารถกำหนดเป็นขั้นตอนละเอียด หรือเป็นกระบวนการทำงานที่แน่นอนได้ชัดเจน มีเพียงขั้นตอนกว้าง ๆ ตามที่กฎหมาย ระเบียบฯ กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิคเฉพาะตัวในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการประสานงานเพื่อขอข้อมูล ซึ่งไม่สามารถระบุเป็นขั้นตอนได้ชัดเจน ต้องอาศัยการฝึกจากการปฏิบัติงานจริง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน หรือแทนกันได้ทันที ต้องมีการเรียนรู้งานมาก่อน</li> <li>- ตรวจสอบจากชุดข้อมูลที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะ โดยผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีการจัดทำไว้เป็นชุดข้อมูลส่วนตัว นอกเหนือจากข้อมูลที่อยู่ในระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลที่ระบบฯ ยังไม่สมบูรณ์ ยังประมวลผลข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วน</li> <li>- จัดทำรายการขั้นตอนการทำงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อเป็นการตรวจทานว่าได้ดำเนินการครบทุกขั้นตอนแล้ว</li> <li>- ควรให้มีการหมุนเวียนกันทำงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเรียนรู้งานใหม่ และเพื่อช่วยกันพิจารณาว่างานใดสามารถจัดการให้เป็นระบบที่เป็นมาตรฐานร่วมกันได้</li> <li>- ควรให้มีการสอนงานในระหว่างปฏิบัติงาน (on the job training) เพราะมีงานบางอย่างที่ต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพงานอันเกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรง</li> </ul>

ปัจจัย	ระดับที่ ส่งผล กระทบ	ประเด็น คำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
3.3 ปัจจัย ด้านการ สื่อสาร ระหว่าง บุคคลในที่ ทำงาน	มาก (3.94)	1. มีปัญหาหรือ ข้อผิดพลาด อันมีสาเหตุ มาจากการ สื่อสารหรือไม่	<p>- งานที่มีกระบวนการ หรือขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ควรมีการจัดทำเป็นคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้ได้ศึกษาก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง เพื่อความรวดเร็วในการเรียนรู้งาน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานใหม่</p> <p>- ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลให้สมบูรณ์ เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบฯ เป็นตัวช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน</p> <p>- ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการทำงานที่ยืดเยื้อให้สั้นลง</p> <p><u>ผู้ร่วมงาน</u></p> <p>- ขาดการพูดคุยกันในกลุ่มงาน หรือมีการพูดคุยเพื่อชี้แจงหรืออธิบายแนวทางในการปฏิบัติงานต่าง ๆ น้อยหรือไม่มีเลย ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน เมื่อไม่พูดคุยกันก็เกิดการคิดเองเออเองว่าอีกฝ่ายต้องการอะไร ซึ่งหลายครั้งก็นำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน โดยเฉพาะในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับงานหลากหลาย ซึ่งจะต้องมีการสอบถามถึงแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ ก็อาจจะส่งผลกระทบต่องานด้วย การใช้แนวปฏิบัติเดิมในการปฏิบัติงานทั้งที่ในความเป็นจริงอาจมีหลายอย่างที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งแนวปฏิบัติเดิมอาจจะใช้ไม่ได้ในปัจจุบัน การพูดคุย การอธิบาย และให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเฉพาะในกลุ่มเดียวกันที่มีความสนิทสนม ไม่ใช่ทั้งหมดทุกคน ส่งผลให้แต่ละคนจะรู้เฉพาะบางเรื่องที่ได้มีการอธิบายถึงแนวปฏิบัติ แต่งานอื่นที่ไม่ได้รับการอธิบายก็อาจจะไม่รู้หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น</p> <p>- ผู้ร่วมงานไม่พร้อมที่จะรับฟัง อันอาจเกิดจากอคติส่วนตัวหรือความไม่พร้อมทางสุขภาพ</p>

ปัจจัย	ระดับที่ส่งผลกระทบ	ประเด็นคำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
		<p>2. ท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร</p> <p>3. หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารในระยะยาว ควรปรับปรุงอย่างไร</p>	<p>- ผู้สื่อสารมีการอธิบายไม่ชัดเจน อธิบายสับสน ทำให้การสื่อสารผิดพลาด เข้าใจคลาดเคลื่อน</p> <p><u>ผู้มาติดต่อราชการ</u></p> <p>- ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในข้อมูลที่ต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน</p> <p>- ผู้ปฏิบัติงานไม่ถนัด หรือขาดทักษะในงานบริการอันอาจเกิดจากไม่ชอบงานบริการ หรือเป็นคนพูดไม่เก่ง ไม่ถนัดอธิบาย</p> <p>- ผู้มาติดต่อไม่ค่อยรับฟังคำอธิบายหรือชี้แจงจากเจ้าหน้าที่</p> <p>- ผู้มาติดต่อไม่เข้าใจขั้นตอนในการให้บริการ</p> <p>- ใช้ความอดทน และใจเย็นเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เพื่อเป็นการรักษาบรรยากาศในการทำงาน</p> <p>- ใช้การอธิบายประกอบเอกสารเพื่อชี้แจงให้เกิดความเข้าใจตรงกัน</p> <p>- ศึกษา หาความรู้ในงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานให้มากขึ้น เพื่อความถูกต้องในการติดต่อประสานงาน และความรู้เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้านอื่น ๆ ที่อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานฯ โดยตรง เท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้น</p> <p>- จัดให้มีการพูดคุยร่วมกันทั้งกลุ่มงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการปรับทัศนคติ อธิบาย หรือชี้แจงแนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบันให้รับรู้ร่วมกันทั้งกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น งานในภาพรวมของกลุ่มงานก็จะมีประสิทธิภาพดีขึ้น</p> <p>- มีคู่มือการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการให้บริการประกาศให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้มาติดต่อราชการได้ศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อลดความผิดพลาดจากการสื่อสารโดยตรง หรือทำให้การสื่อสารมีความชัดเจนขึ้น</p>





ปัจจัย	ระดับที่ ส่งผล กระทบ	ประเด็น คำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
		<p>2. ระบุปัญหาที่พบจากการทำงานเป็นทีม</p> <p>3. หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ควรปรับปรุงอย่างไร</p>	<p>รับผิดชอบของตนเองชัดเจน และสามารถบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบได้แล้วเสร็จด้วยตัวเอง ไม่ใช่ลักษณะการร่วมกันปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างชัดเจน เฉพาะในทีมของตนเอง ในภาพรวมของกลุ่มงานกลับไม่เห็นผลดีของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การไม่ให้ความร่วมมือกันทำงานในภาพรวมของกลุ่มงานเท่าที่ควร ทุกคนเห็นว่างานทุกงานที่เข้ามาในกลุ่มงาน มีทีมงานที่รับผิดชอบอยู่แล้ว จึงไม่เห็นเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความช่วยเหลือ</li> <li>- งานที่มีความเร่งด่วน ปริมาณมาก ที่ต้องการความร่วมมือจากทุกคนในกลุ่มงาน อาจเกิดความเสียหาย ทำให้ทันเนื่องจากกำลังคนในแต่ละทีมมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วนให้เสร็จสิ้นได้ทันตามเวลา</li> <li>- ผู้ปฏิบัติงานเน้นให้ความสำคัญกับงานในความรับผิดชอบของตนเองเป็นหลัก ขาดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อผลงานในภาพรวมของกลุ่มงาน</li> <li>- คนทีมไม่ให้ความช่วยเหลือ หรือร่วมมือกันทำงานเนื่องจากไม่ใส่ใจงานในความรับผิดชอบโดยตรง</li> <li>- ขาดความร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันทำงานในภาพรวมของกลุ่มงานฯ</li> <li>- ไม่รู้งานของทีมงานอื่น ๆ เนื่องจากงานในแต่ละทีมขาดจากกันอย่างชัดเจน เมื่อต้องให้ความช่วยเหลือ ก็จะทำไม่ได้ไม่เต็มที่</li> <li>- ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมทีมงานไม่ดีเท่าที่ควร</li> <li>- ทุกคนมีงานของตนเองที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมาก ทำให้ไม่เห็นความจำเป็นต้องไปช่วยเหลืองานคนอื่น</li> <li>- ไม่จำเป็นต้องแบ่งงานเป็นทีมย่อยเช่นปัจจุบันก็ได้ โดยให้เป็นการปฏิบัติงานในภาพรวมของกลุ่มงานทะเบียนประวัติฯ</li> <li>- จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ส่วนงานอื่น ๆ ที่เข้ามาให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในกลุ่มงาน ให้ช่วยเหลือกันทำงานให้เสร็จสิ้นไปทีละงาน</li> </ul>

ปัจจัย	ระดับที่ส่งผลกระทบ	ประเด็นคำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
3.6 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง (3.11)	<p>ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่านหรือไม่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานที่ทำมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ</li> <li>2. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</li> <li>3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</li> <li>4. งานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ</li> <li>5. รายได้ประจำ และสวัสดิการ</li> <li>6. อายุ</li> </ol>	<p>- งานที่มีปริมาณมาก สู้วิสัยที่จะให้คนเพียงคนเดียวรับผิดชอบงานให้เสร็จสิ้น ควรมีการร่วมมือกันทำทั้งกลุ่มงานฯ</p> <p>- ให้มีการหมุนเวียนกันทำงานมากขึ้น ให้ทุกคนได้เรียนรู้งานทุกอย่างภายในกลุ่มงาน เพื่อสามารถช่วยเหลือกันทำงานได้</p> <p><u>ส่งผล เพราะ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>- ความมั่นคงในการทำงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่เป็นกังวล เช่น ไม่ต้องกังวลว่าจะตกงาน ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติต่าง ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ</li> <li>- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้มีแรงจูงใจที่อยากทำงานให้ดีขึ้น เพราะมองเห็นโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง</li> <li>- การได้รับการยอมรับทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มงาน รู้สึกมั่นใจ และรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ และรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้รับคำชื่นชม หรือได้รับการยอมรับ</li> <li>- การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ทำให้รู้สึกมั่นใจว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างดี ผลงานเรียบร้อย ถูกต้อง</li> <li>- รายได้ประจำที่ได้รับอย่างสม่ำเสมอ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ ทำให้รู้สึกถึงความมั่นคงทางการเงิน มีรายได้เพื่อการใช้จ่ายที่เพียงพอ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินมีสวัสดิการต่าง ๆ ดูแลอยู่ ทำให้รู้สึกสบายใจในการทำงาน</li> <li>- อายุมากขึ้น ในเรื่องอายุตัวทำให้รู้สึกมั่นคงขึ้น มีสติ ใจเย็นในการพิจารณาหรือตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ หรืออายุงานทำให้มีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รู้ว่าควรระมัดระวังในเรื่องใด ทำให้งานผิดพลาดน้อยลง หรือในทาง</li> </ol>

ปัจจัย	ระดับที่ ส่งผล กระทบ	ประเด็น คำถาม	สรุปความเห็น / คำตอบ
			ตรงกันข้ามอายุที่มากขึ้น ประกอบกับทำงานเดิมนาน ๆ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

เมื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สรุปได้ดังนี้

1. งานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1.1 งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลประวัติส่วนบุคคล การดูแล เก็บรักษา เอกสารข้อมูลประวัติส่วนบุคคล ข้อมูลประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ประวัติการดำรงตำแหน่งของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในคณะกรรมการผู้ปฏิบัติงาน ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งเป็นการดูแลข้อมูลประวัติในรูปแบบเอกสารที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน เก็บรักษาไว้เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องในอนาคต ซึ่งเอกสารที่จัดเก็บจะอยู่ในรูปของเอกสารที่เป็นกระดาษ ต้องมีสถานที่เพียงพอในการเก็บ

1.2 งานด้านการบริหารจัดการข้อมูลในระบบบริหารจัดการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูลการเบิกจ่ายตรงคำปรึกษาพยาบาล ระบบการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ระบบบำเหน็จบำนาญ ระบบข้อมูลการจัดทำบัตร เป็นต้น ซึ่งในการบริหารจัดการข้อมูลในระบบต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ บุคลากรจะต้องนำเข้าข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารต่าง ๆ โดยนำเข้าข้อมูลในระบบ นำเข้าสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ประมวลผลข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงาน ข้อมูลสำหรับการให้บริการ และการจัดทำข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการบริหารจัดการข้อมูลในระบบต่าง เนื่องจากในปัจจุบันระบบการปฏิบัติงานหลายระบบ และหลายส่วนในระบบยังไม่สามารถดำเนินงาน และประมวลผลข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ทำให้บุคลากรต้องมีการจัดทำข้อมูลไว้สำหรับการปฏิบัติงานอีกส่วนหนึ่ง

1.3 งานด้านการให้บริการ เช่น การให้บริการข้อมูลประวัติบุคคลสำหรับการปฏิบัติงาน ข้อมูลการดำรงตำแหน่ง ข้อมูลสิทธิประโยชน์ การให้บริการจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา การให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรแสดงตนของบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา การให้บริการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกในการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อมูลการเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น ซึ่งบุคลากรในกลุ่มงานฯ จะมีการจัดเวรสำหรับการให้บริการบริเวณหน้าห้องประชุม

สภาผู้แทนราษฎรในวันประชุมสภาผู้แทนราษฎร และที่จุดให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ และการให้บริการที่กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ

2. สรุปปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

### 2.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการข้อมูล

- เก็บข้อมูลไม่ได้ ได้ข้อมูลไม่ครบ ได้มาไม่ทันเวลา ทำให้งานช้า เนื่องจากมีข้อมูลบางส่วนที่ไม่ใช่ข้อมูลในครอบครองของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องมีการประสานงาน สอบถาม เพื่อขอข้อมูล เช่น ข้อมูลการได้รับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ของบุคคลในวงงานรัฐสภา (ที่ไม่ใช่บุคลากรของสำนักงาน)

- ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้อง ต้องตรวจสอบซ้ำกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ หลายรอบ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการสอบถาม จึงมีโอกาที่จะได้รับข้อมูลผิดพลาดสูง

- ต้องประสานขอข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบ่อย ๆ ทำให้เกิดความรำคาญ และเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับผู้ที่ต้องให้ข้อมูล

- ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลมีปริมาณมาก เมื่อจัดทำข้อมูลไม่ทันทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลต่อความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล

- ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลยังไม่สมบูรณ์ การปฏิบัติงานในระบบฯ หลายอย่างยังดำเนินการไม่ได้ หรือข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลจากระบบฯ ไม่ถูกต้อง นำไปใช้ไม่ได้ทันที ต้องนำไปตรวจทานกับข้อมูลที่ทำไว้เอง ทำให้เสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น

- ต้องทำงานเดิมซ้ำหลายรอบ เช่น ต้องมีการนำข้อมูลเข้าในระบบฯ และต้องมาทำข้อมูลสำรองไว้ใช้เองเพื่อเป็นการตรวจทานกับระบบฯ และต้องมาเก็บรักษาเอกสารที่เป็นกระดาษไว้สำหรับการตรวจสอบ

### 2.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านระบบการทำงาน

- ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนเฉพาะตัวผู้ปฏิบัติ ที่เกิดขึ้นเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานตามความถนัดของแต่ละคน แต่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากเป็นงานที่รับผิดชอบคนเดียวชัดเจนทั้งกระบวนการ และครบตามกลุ่มเป้าหมาย ไม่ได้แบ่งงานให้ผู้อื่นร่วมปฏิบัติด้วย เช่น ประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประวัติบุคคลในกรรมาธิการ ประวัติผู้ปฏิบัติงานให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ประวัติการได้รับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา และของข้าราชการ ลูกจ้าง ซึ่งไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน หรือปฏิบัติงานแทนกันได้ เพราะเจ้าของงานจะมีวิธีการเก็บ และใช้ข้อมูลเป็นของตนเอง คนอื่นจะไม่รู้ระบบ

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีความเฉพาะ ไม่สามารถกำหนดเป็นขั้นตอนละเอียด หรือเป็นกระบวนการทำงานที่แน่นอนได้ชัดเจน มีเพียงขั้นตอนกว้าง ๆ ตามที่กฎหมาย กฎ ระเบียบฯ กำหนดไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิคเฉพาะตัวในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการประสานงานเพื่อขอข้อมูล ซึ่งไม่สามารถระบุเป็นขั้นตอนได้ชัดเจน ต้องอาศัยการฝึกจากกรปฏิบัติจริง ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน หรือแทนกันได้ทันที ต้องมีการเรียนรู้งานมาก่อน

- ระบบการทำงานเป็นทีมมีความซับซ้อน เพราะมีทั้งการทำงานเป็นทีมใหญ่ คือในภาพรวมของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ และการทำงานเป็นทีมย่อยที่มีการแบ่งออกมาเป็นอีก 5 ทีม ซึ่งเป็นการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะงานเหมือนกันไว้ด้วยกันเท่านั้น ไม่ได้ทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน หรือสามารถช่วยเหลือกันทำงานได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองชัดเจน และสามารถบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบได้แล้วเสร็จด้วยตัวเอง ไม่ใช่ลักษณะการร่วมกันปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จ ซึ่งอาจส่งผลให้บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือกันทำงานเพื่อประสิทธิภาพในภาพรวมของกลุ่มงานอย่างชัดเจน เพราะต้องทำงานเพื่อให้งานในทีมย่อยของตนเองเรียบร้อย จึงอาจไม่ได้สนใจงานด้านอื่น

- ลักษณะงานบางอย่างที่จำเป็นต้องทำงานร่วมกัน แต่ไม่มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน ทำให้การแบ่งงานออกเป็นทีมไม่เห็นผลดีอย่างชัดเจน

- เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างชัดเจน เฉพาะในทีมของตนเอง แต่ในภาพรวมของกลุ่มงานกลับไม่เห็นผลดีของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การไม่ให้ความร่วมมือกันทำงานในภาพรวมของกลุ่มงานเท่าที่ควร ทุกคนเห็นว่างานทุกงานที่เข้ามาในกลุ่มงาน มีทีมงานที่รับผิดชอบอยู่แล้ว จึงไม่เห็นเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความช่วยเหลือ

- งานที่มีความเร่งด่วน ปริมาณมาก ที่ต้องการความร่วมมือจากทุกคนในกลุ่มงาน อาจเกิดความเสียหาย ทำไม่ทัน เนื่องจากกำลังคนในแต่ละทีมมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วนให้เสร็จสิ้นได้ทันตามเวลา

- ผู้ปฏิบัติงานเน้นให้ความสำคัญกับงานในความรับผิดชอบของตนเองเป็นหลัก ขาดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อผลงานในภาพรวมของกลุ่มงาน

- ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เคยได้เปลี่ยนงาน หรือหมุนเวียนกันทำงานเลยเป็นระยะเวลานาน ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน

- ปริมาณงานที่ได้รับไม่เท่าเทียมกัน บางคนได้รับมอบหมายงานมากเกินไป ในขณะที่บางคนมีงานที่ได้รับมอบหมายน้อยเกินไป

### 2.3 ปัญหาและอุปสรรคด้านคน

- ไม่แม่นยำในกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

- ขาดการพูดคุยกันในกลุ่มงาน หรือมีการพูดคุยเพื่อชี้แจงหรืออธิบายแนวทางในการปฏิบัติงานต่าง ๆ น้อย หรือไม่มีเลย ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน เมื่อไม่พูดคุยกันก็เกิดการคิดเองเออเองว่าอีกฝ่ายต้องการอะไร ซึ่งหลายครั้งก็นำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่ถูกต้อง ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน โดยเฉพาะในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับงานหลากหลาย ซึ่งจะต้องมีการสอบถามถึงแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำการอธิบาย และให้คำแนะนำเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเฉพาะในกลุ่มเดียวกันที่มีความสนิทสนม ไม่ใช่ทั้งหมดทุกคน ส่งผลให้แต่ละคนจะรู้เฉพาะบางเรื่องที่ได้มีการอธิบายถึงแนวปฏิบัติ แต่งานอื่นที่ไม่ได้รับการอธิบายก็อาจจะไม่รู้หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เกิดขึ้น

- ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในข้อมูลที่ต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน อธิบายข้อมูลไม่ชัดเจน อธิบายสับสน ทำให้การสื่อสารผิดพลาด เข้าใจคลาดเคลื่อน

- ผู้ร่วมงานไม่พร้อมที่จะรับฟัง อันอาจเกิดจากอคติส่วนตัว หรือความไม่พร้อมทางสุขภาพ

- ผู้ปฏิบัติงานไม่ถนัด หรือขาดทักษะในงานบริการ อันอาจเกิดจากไม่ชอบงานบริการ หรือเป็นคนพูดไม่เก่ง ไม่ถนัดอธิบาย

- ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องตรงกัน ระหว่างผู้มาติดต่อราชการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติ ความไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ ความเคยชินกับการใช้แนวปฏิบัติเดิม ในการปฏิบัติงานทั้งที่ในความเป็นจริงอาจมีหลายอย่าง que เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งแนวปฏิบัติเดิมอาจจะใช้ไม่ได้ในปัจจุบัน

- ผู้ปฏิบัติงานเน้นให้ความสำคัญกับงานในความรับผิดชอบของตนเองเป็นหลัก ขาดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อผลงานในภาพรวมของกลุ่มงาน

- บางคน que เพิ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ จึงรู้สึกสนุกกับงานอยู่ และยังอยากเรียนรู้ว่าจะปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายใหม่ให้ดีขึ้นอย่างไร แต่สำหรับคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เดิมมานาน อาจเกิดความรู้สึกเบื่องานที่ ทำ

- งานไม่เหมาะกับบุคลิกส่วนตัว ไม่ชอบงานที่ ทำอยู่ หรือได้ทำงานที่ ไม่ถนัด เช่น ไม่ชอบงานบริการแต่ต้องมาปฏิบัติงานด้านการให้บริการอยู่เสมอ

### 3. แนวปฏิบัติของบุคลากรเพื่อแก้ไข / ป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน

#### 3.1 ด้านการบริหารจัดการข้อมูล

- มีการจัดทำชุดข้อมูลสำหรับการทำงานไว้ใช้เอง ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้มากับชุดข้อมูลที่จัดทำไว้ กับข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากระบบฯ ยังไม่สมบูรณ์ ยังประมวลผลข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของข้อมูลเสมอ

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

- ใช้ความละเอียด รอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องของงานหลายรอบเพื่อให้มั่นใจในความถูกต้อง

#### 3.2 ด้านระบบการทำงาน

- มีการเตรียมทำงานไว้ล่วงหน้า งานอะไรที่ ข้อมูลไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย ก็สามารถจัดทำไว้ได้ก่อน เพื่อลดความเร่งด่วนของงาน

- จัดทำรายการขั้นตอนการทำงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าได้ดำเนินการครบทุกขั้นตอนแล้ว และจัดทำรายการข้อผิดพลาดที่พบบ่อยไว้เพื่อการตรวจสอบเพื่อ กันลืม และป้องกันไม่ให้ผิดซ้ำในจุดเดิม หรือเพื่อเตือนให้ทราบว่ามีจุดใดที่ต้องระวังเป็นพิเศษ

### 3.3 ด้านคน

- ศึกษา หาความรู้ในงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานให้มากขึ้น เพื่อความถูกต้องในการติดต่อประสานงาน และความรู้เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้านอื่น ๆ ที่อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานฯ โดยตรง เท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้น

- ใช้การอธิบายประกอบเอกสารเพื่อชี้แจงให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

- ใช้ความอดทน และใจเย็นเมื่อเกิดปัญหาขึ้น เพื่อเป็นการรักษาบรรยากาศในการทำงาน

## 4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพ

### 4.1 ด้านการบริหารจัดการข้อมูล

- เร่งปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลให้สมบูรณ์ โดยเร็ว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างในระบบฯ การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันที ไม่ต้องมาตรวจสอบซ้ำกับชุดข้อมูลอื่นอีก จะเป็นการลดระยะเวลา และการทำงานซ้ำซ้อนลงไปได้ (เพราะข้อมูลชุดเดียวกันไม่ต้องทำงานหลายรอบ)

- มีการทำข้อตกลง (MOU) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการขอข้อมูลเพื่อมาประกอบการปฏิบัติงานได้ทันที ไม่ต้องทำเรื่องขอตรวจสอบเป็นเรื่อง ๆ ไป หรือต้องประสานงานกับบ่อย ๆ เช่น สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อขอข้อมูลการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

### 4.2 ด้านระบบการทำงาน

- ให้มีการหมุนเวียนการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อจะได้รู้ว่าจะงานใดที่ตนถนัดและทำงานได้มีประสิทธิภาพดีที่สุด เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นอยู่เสมอ และเพื่อช่วยกันพิจารณาว่างานใดสามารถจัดการให้เป็นระบบที่เป็นมาตรฐานร่วมกันได้

- ควรให้มีการสอนงานในระหว่างปฏิบัติงาน (on the job training) เพราะมีงานบางอย่างที่ต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพงานอันเกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรง

- งานที่มีกระบวนการ หรือขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน ควรมีการจัดทำเป็นคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้ได้ศึกษาก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริง เพื่อความรวดเร็วในการเรียนรู้ และลดข้อผิดพลาดจากการเริ่มทำงานใหม่

- ปรับปรุงระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลให้สมบูรณ์ เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบฯ เป็นตัวช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน

- ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน หรือกระบวนการทำงานที่ยืดเยื้อให้สั้นลง

- จัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ส่วนงานอื่น ๆ ที่เข้ามาในกลุ่มงานฯ ให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในกลุ่มงาน

ให้ช่วยเหลือกันทำงานให้เสร็จสิ้นไปทีละงาน ไม่จำเป็นต้องแบ่งงานเป็นทีมย่อยเช่นปัจจุบันก็ได้ โดยให้เป็นการปฏิบัติงานในภาพรวมของกลุ่มงานทะเบียนประวัติฯ

- งานที่มีปริมาณมาก สู้วิสัยที่จะให้คนเพียงคนเดียวรับผิดชอบงานให้เสร็จสิ้น ควรมีการร่วมมือกันทำทั้งกลุ่มงานฯ

#### 4.3 ด้านคน

- จัดให้มีการพูดคุยร่วมกันทั้งกลุ่มงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการปรับทัศนคติ อธิบาย หรือชี้แจงแนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน ให้รับรู้ร่วมกันทั้งกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ก็จะส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น งานในภาพรวมของกลุ่มงานก็จะมีประสิทธิภาพดีขึ้น

- มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการให้บริการประกาศ ให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้มาติดต่อราชการได้ศึกษา ทำความเข้าใจ เพื่อลดความผิดพลาดจากการสื่อสารโดยตรง หรือทำให้การสื่อสารมีความชัดเจนขึ้น

## บทที่ 5

### บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

#### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 1. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน

เป็นการอธิบายถึงความเข้าใจของบุคลากรต่อหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง และหน้าที่ความรับผิดชอบในภาพรวมของกลุ่มงาน โดยจากการสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติสำนักบริหารงานกลาง มีความรู้และความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย โดยตรงเป็นอย่างดี รู้ว่างานในความรับผิดชอบของตนมีสิ่งใดที่ต้องปฏิบัติ หรือดำเนินการเพื่อให้งานเสร็จสิ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานส่วนมากเป็นปัญหาเกี่ยวกับด้านข้อมูลเป็นหลัก เนื่องจากภาระหน้าที่ของกลุ่มงานฯ ที่ต้องดูแลข้อมูลประวัติของบุคคลเป็นจำนวนมาก หลากหลายกลุ่มตามตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งปัญหาเรื่องปริมาณของข้อมูลที่ไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว ระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล ที่เป็นระบบงานสำหรับการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลบุคลากรในด้านต่าง ๆ ในปัจจุบันยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ยังมีหลายด้านที่ต้องปรับปรุง แต่ทั้งนี้ บุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติมีวิธีการในการแก้ไขปัญหา หรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือต้องทำให้งานหยุดชะงัก และแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และลดความผิดพลาดจากปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำซาก เช่น การจัดทำชุดข้อมูลสำรองต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อการทำงาน มิใช่คาดหวังข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลเพียงอย่างเดียว ใช้ความละเอียด รอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเสมอ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานที่มีปริมาณมาก แต่ยังคงอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน แยกแยะความเร่งด่วนของงานที่เข้ามาในความรับผิดชอบ การได้รับความร่วมมือกับผู้ปฏิบัติงานร่วมกันที่ต้องการให้งานสำเร็จเสร็จสิ้นด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง และยังมี การหาแนวทางหรือวิธีปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อมาปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติ

และสถิติสำนักบริหารงานกลาง อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ การที่บุคลากรของกลุ่มงานฯ มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รู้วิธีการหรือแนวทางแก้ไข ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในปัจจุบันจะมีอุปสรรคในการทำงานบ้าง แต่ก็มีวิธีการที่จะบริหารจัดการงานเพื่อผ่านอุปสรรคนั้น ๆ ไปได้

## 2. ปัจจัยด้านระบบการทำงาน

เป็นการอธิบายถึงความเข้าใจของกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง ว่ามีระบบในการบริหารจัดการงานเช่นไร วิธีการหรือแนวทางที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ และหากต้องการให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรมีวิธีการอย่างไร จากการสัมภาษณ์พบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ จะมีทั้งการปฏิบัติงานตามขั้นตอนเฉพาะตัวของปฏิบัติ อันเกิดจากลักษณะของงานในความรับผิดชอบ บุคลากรมีการออกแบบระบบการทำงานของตนเองเพื่อให้สะดวก และเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนเอง ถึงแม้จะมีงานบางอย่างที่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติทุกคนได้ปฏิบัติตาม แต่ไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ถึงรายละเอียดปลีกย่อยเอาไว้ ส่วนใหญ่เป็นแต่เพียงแนวทางปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ส่งผลให้ในการปฏิบัติงานจริงผู้ปฏิบัติต้องมีการกำหนดขั้นตอน หรือระบบการทำงานของตนเองไว้ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของตน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการหลงลืมการปฏิบัติตามขั้นตอนบางอย่างไป ซึ่งผลกระทบของการที่บุคลากรทุกคนมีระบบ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงานเป็นของตนเองทำให้ยากต่อการที่ต้องปฏิบัติงานแทนกัน ในกรณีเร่งด่วน หรือเจ้าของงานผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือแม้แต่มีงานบางอย่างในกลุ่มงานที่ไม่สามารถกำหนดเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ชัดเจน เพราะเป็นงานที่ต้องอาศัยเทคนิค วิธีการ อันเกิดจากประสบการณ์ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเป็นพิเศษ โดยเฉพาะงานด้านการบริการ การติดต่อประสานงานเพื่อขอข้อมูลต่าง ๆ จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งไม่สามารถกำหนดเป็นรายละเอียดขั้นตอนได้ ต้องใช้เทคนิคส่วนตัวในการประสานงานเป็นหลัก แนวทางการปรับปรุงด้านระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ จึงเป็นเรื่องของการเพิ่มการหมุนเวียนกันทำงานภายในกลุ่มงานให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรภายในกลุ่มงานได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่หลากหลาย เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์ และฝึกฝนการทำงาน เมื่อมีความจำเป็นหรือความต้องการเปลี่ยนไปปฏิบัติหน้าที่ด้านอื่น หรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทันที ไม่ต้องเสียเวลาการเรียนรู้งานกันใหม่หมด และในอนาคตหากสามารถปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานได้ ก็สามารถกำหนดเป็นคู่มือ หรือแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรได้ศึกษา เรียนรู้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระบบการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ถึงแม้การปฏิบัติงานของบุคลากรจะไม่มี การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน แต่ทุกคนก็มีระบบการทำงานในรูปแบบ ของตนเอง ตามความถนัดของแต่ละบุคคล ซึ่งระบบหรือขั้นตอนตามความถนัดนี้เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติดีขึ้น

### 3. ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

เป็นการอธิบายถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้น ในสถานที่ทำงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ที่มีหน้าที่สำคัญ 2 ด้าน คือ ด้านการดูแล และบริหารจัดการข้อมูลบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร และหน้าที่ด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ ณ จุดบริการของกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ และการ ให้บริการระหว่างการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา การให้บริการ ด้านข้อมูล การจัดทำบัตรแสดงตน การจัดทำหนังสือรับรอง เป็นต้น ซึ่งในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติ จะต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ทั้งเพื่อนร่วมงานในกลุ่มงาน ผู้ร่วมงานในสำนักงานฯ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา และผู้มาติดต่อราชการ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น จากการสัมภาษณ์พบว่า ในการปฏิบัติงานมีปัญหาด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานคือ ผู้ร่วมงานขาดการพูดคุยกันในกลุ่มงาน เพื่อเป็นการอธิบาย ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ขั้นตอนหรือข้อควรระวังต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องตรงกัน การทำงานขัดแย้งกันเอง หรือมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างชัดเจน พูดคุยกันเฉพาะในกลุ่มของตน ทำให้เกิดความระแวงต่อกันในกลุ่มงาน การปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีอคติ ไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานร่วมกันโดยรวม ไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างสบายใจ และปัญหาด้านการสื่อสารกับผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งเกิดจากปัญหาทางความสามารถในการ ติดต่อสื่อสาร การอธิบายไม่ชัดเจน อธิบายสับสน ทำให้การสื่อสารผิดพลาด เข้าใจคลาดเคลื่อน ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ในข้อมูลที่ต้องให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกลุ่มงานในภาพรวม โดยบุคลากร ของกลุ่มงานฯ มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยการใช้ความอดทน และใจเย็น เมื่อเกิดปัญหาขึ้น เพื่อเป็นการรักษาบรรยากาศในการทำงาน และเสนอแนวทางแก้ไขในระยะยาว ด้วยการจัดให้มีการพูดคุยร่วมกันทั้งกลุ่มงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการปรับทัศนคติ อธิบาย หรือชี้แจง แนวทางปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน ให้รับรู้ร่วมกันทั้งกลุ่มงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่ถูกต้อง เป็นไป ในทิศทางเดียวกัน และงานใดที่สามารถจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการให้บริการ

ให้ดำเนินการและประกาศให้เห็นชัดเจน เพื่อให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้มาติดต่อราชการได้ศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อลดความผิดพลาดจากการสื่อสารโดยตรง หรือทำให้การสื่อสารมีความชัดเจนขึ้น

โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เนื่องจากในภารกิจที่ต้องมีการประสานงานและติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ถึงแม้ภายในกลุ่มงานจะมีปัญหาทางการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่บ้าง แต่บุคลากรทุกคนมีความพยายามที่จะปรับปรุง และลดผลกระทบจากปัญหานั้น เพื่อไม่ให้ส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน

#### 4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เป็นการอธิบายถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่บุคลากรเห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวมมีความเหมาะสม โดยมีข้อบกพร่องด้านบรรยากาศที่ไม่ค่อยเหมาะสมกับสภาพการทำงาน ที่ต้องการสมาธิ เนื่องจากต้องนั่งทำงานในบริเวณเดียวกันเป็นจำนวนมาก ทำให้ขาดความเป็นส่วนตัว วุ่นวายเสียงดัง สภาพแวดล้อมทางด้านเวลาในการทำงาน ที่บุคลากรเห็นว่าเวลาในการทำงานประจำตามระบบราชการมีความเหมาะสม จะมีข้อจำกัดบ้างก็คือเวลาในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบที่บางครั้งอาจจะไม่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของกลุ่มงานที่ต้องแบ่งเวลาไปปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ณ จุดอื่น ๆ จึงไม่สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบด้านข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีงานเร่งด่วนซึ่งมักจะเป็นงานที่มีปริมาณมากที่ต้องจัดการ ทำให้บางครั้งผลการปฏิบัติงานมีข้อผิดพลาด บกพร่อง อันเนื่องมาจากความรีบเร่งในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่บุคลากรเห็นว่าเป็นผลสืบเนื่องจากการที่กลุ่มงานไม่ค่อยมีการหมุนเวียนกันทำงาน ใครรับผิดชอบงานใดอยู่ก็จะรับผิดชอบงานนั้นเป็นเวลานาน จะมีการเปลี่ยนตัวบุคคลผู้รับผิดชอบงานใหม่บ้างเป็นบางครั้ง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติที่ไม่ได้หมุนเวียนงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และการที่บุคลากรมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์พูดคุยกันเฉพาะในกลุ่มของตน ส่งผลให้คนอื่นที่ไม่มีกลุ่มเพื่อนสนิท รู้สึกว่าตนเองเข้ากับคนอื่นไม่ได้ ขาดความสุขในการทำงาน ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก กล่าวคือ สภาพแวดล้อมบางอย่างที่ไม่เหมาะสม หรือเอื้อต่อการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 5. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

เป็นการอธิบายถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ เนื่องจาก การบริหารจัดการภายในกลุ่มงานมีการแบ่งทีมทำงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งทีมงานออกเป็นทีมย่อยภายในกลุ่มงาน คือ ทีมงานประวัติข้าราชการฯ ทีมงานประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และบุคคลในวงงานรัฐสภา ทีมงานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ทีมงานบัตรประจำตัวและบัตรแสดงตน และทีมธุรการ จากการสัมภาษณ์พบว่า ในภารกิจของกลุ่มงานฯ การแบ่งการทำงานเป็นทีมไม่ส่งผลดีต่อภาพรวมในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เนื่องจากรูปแบบการปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรมีความชัดเจนอยู่แล้ว จึงไม่เกิดการช่วยเหลือกันทำงานในภาพรวมของทีมอย่างชัดเจน ทุกคนต่างปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนให้เสร็จสิ้น เรียบร้อย ถูกต้อง ก็ส่งผลดีต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานของกลุ่มงานเช่นเดียวกัน ในทางตรงกันข้าม การแบ่งการทำงานเป็นทีมในปัจจุบัน ยังส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพ และความสัมพันธ์ของบุคลากรในกลุ่มงานฯ เนื่องจาก การแบ่งทีมตามภารกิจที่ขาดจากกันจนเกินไป ทำให้บุคลากรไม่รู้ หรือไม่เข้าใจรูปแบบ วิธีการในการทำงานในทีมอื่น ๆ ส่งผลให้งานในภาพรวมของกลุ่มงานขาดความต่อเนื่อง ขาดการประสานงานเพื่อช่วยเหลือกัน เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในทีมของตนเอง แต่ในภาพรวมของกลุ่มงานกลับไม่ให้ความร่วมมือกันทำงานเท่าที่ควร ทุกคนเห็นว่างานทุกงานที่เข้ามาในกลุ่มงาน มีทีมงานที่รับผิดชอบอยู่แล้วจึงไม่เห็นเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความช่วยเหลือ งานที่มีความเร่งด่วน ปริมาณมาก ที่ต้องการความร่วมมือจากทุกคนในกลุ่มงาน อาจเกิดความเสียหาย ทำไม่ทัน เนื่องจากกำลังคนในแต่ละทีมมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่มีความเร่งด่วนให้เสร็จสิ้นได้ทันตามเวลา ผู้ปฏิบัติงานเน้นให้ความสำคัญกับงานในความรับผิดชอบของตนเองเป็นหลัก ขาดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อผลงานในภาพรวมของกลุ่มงาน โดยบุคลากรเห็นว่าการจัดแบ่งหน้าที่การทำงานเป็นทีม ไม่จำเป็นต้องแบ่งเป็นทีมที่เล็กย่อยจนเกินไป โดยอาจใช้การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบหลักให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ส่วนงานอื่น ๆ ที่เข้ามาให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในกลุ่มงาน ให้ช่วยเหลือกันทำงานให้เสร็จสิ้นไปทีละงาน โดยเฉพาะงานที่มีความเร่งด่วน งานที่มีปริมาณมาก สู้วิสัยที่จะให้คนเพียงคนเดียวรับผิดชอบงานให้เสร็จสิ้น ควรมีการร่วมมือกันทำทั้งกลุ่มงานฯ ให้มีการหมุนเวียนกันทำงานมากขึ้น เพื่อให้ทุกคนได้เรียนรู้งานทุกอย่างภายในกลุ่มงาน เพื่อสามารถช่วยเหลือกันทำงานได้ เมื่อต้องมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ จะได้ปฏิบัติงานได้ทันที และหากมีการบริหารจัดการรูปแบบทีมงาน หรือมีการจัดการการทำงานในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งภายในทีมงาน เพิ่มความสามัคคี ช่วยเหลือกันทำงานในทีมงาน โดยมองภาพรวมของผลสำเร็จของการทำงานเป็นสำคัญ ก็จะทำให้งานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ สำนักบริหารงานกลาง อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ เนื่องจากการปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ ที่ต้องดูแลประวัติของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายกลุ่มบุคคล และมีความแตกต่างในการดำเนินการ การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนจึงเป็นเรื่องสำคัญ และการทำงานเป็นทีมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะความรับผิดชอบคล้าย หรือใกล้เคียงกันจึงมีความสำคัญในการช่วยเหลือกันทำงานให้เสร็จสิ้นและมีประสิทธิภาพ แต่ขณะเดียวกันหากในทีมงานมีการแบ่งงานที่ขาดจากกันจนเกินไป ทำให้ไม่มีความต่อเนื่อง ขาดความช่วยเหลือกัน หรือบุคลากรในทีมที่ไม่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ มีปัญหาภายในทีม การทำงานเป็นทีมก็จะไม่ประสบความสำเร็จ และยังเป็นปัญหาในการทำงานแทน จึงควรมีการปรับปรุงรูปแบบการทำงานเป็นทีมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

#### 6. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นการอธิบายถึงความสำคัญของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ เนื่องจากความพึงพอใจต่อปัจจัยใด ๆ ในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจที่อยากปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยที่กำหนดคือ งานที่ทำมีความมั่นคง เป็นที่ยอมรับ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ รายได้ประจำ สวัสดิการ และอายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ทำให้บุคลากรเกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีรายได้ประจำสม่ำเสมอ มองเห็นโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่ง ได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความถนัด ความรู้และความสามารถ อายุที่มากขึ้น ทำให้รอบคอบในการทำงานมากขึ้น และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีสม่ำเสมอ

โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ สำนักบริหารงานกลาง อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เนื่องจากการปฏิบัติงานที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจเพราะรับรู้ถึงเส้นทางในอาชีพของตนชัดเจนตั้งแต่เริ่มรับราชการแล้ว

จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรของกลุ่มงานทะเบียนประวัติ และสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้ง 6 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยทั้ง 6 ด้านในภาพรวม พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ในระดับมาก (ที่ค่าเฉลี่ย 3.68) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ในระดับมาก (ที่ค่าเฉลี่ย 3.99) เช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดที่ทำให้ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของการวัดระดับประสิทธิภาพ จะพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่มาก อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ ที่มีสภาพแวดล้อม และระบบ ระเบียบของทางราชการเป็นกรอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เส้นทางก้าวหน้า ความมั่นคง รายได้ ก็เป็นไปตามมาตรฐานของทางราชการ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากเท่าที่ควร อันแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะดีหรือไม่ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะมีผลมาก โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลกระทบมาก ก็ยิ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเปลี่ยนแปลงมากเช่นกัน โดยเฉพาะถ้าปัจจัยนั้น ๆ ส่งผลกระทบในทางบวก ประสิทธิภาพการทำงานก็จะดี แต่ถ้าปัจจัยนั้น ๆ ส่งผลกระทบในทางลบ ก็จะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมาก ๆ ด้วย

#### **ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

##### **ข้อเสนอระยะสั้น**

1. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ควรมีการหมุนเวียนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการเรียนรู้งานด้านใหม่ ๆ ของบุคลากรภายในกลุ่มงานฯ เป็นการฝึกการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง เพื่อฝึกฝนและหาประสบการณ์จากการทำงาน ซึ่งหากบุคลากรได้มีการหมุนเวียนทำงานใหม่ ๆ มากขึ้น ก็จะมีความรู้ในงาน รู้ระบบงาน รู้ข้อควรระวัง รู้ว่าตนเองถนัดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุด และมองเห็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้นได้ในอนาคต และยังเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในกลุ่มงานจากการได้มีโอกาสทำงานร่วมกัน ได้ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ และประสบผลสำเร็จในการทำงาน และภาคภูมิใจในงานที่ทำด้วยกัน

2. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของการบริหารจัดการในรูปแบบที่ทีมงาน ว่าเหมาะสมกับบริบท ภารกิจ หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงาน และระบบการทำงานของบุคลากรภายในกลุ่มงานหรือไม่ อาจมีการจัดรูปแบบที่ทีมงานใหม่ให้ความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติควรมีการจัดทำคู่มือ แนวทาง หรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ครบทุกกระบวนการ โดยในคู่มือควรมีรายละเอียด ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเพียงพอให้สามารถปฏิบัติตามได้โดยได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

4. กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติควรจัดทำคู่มือ หรือรายละเอียด การให้บริการด้านต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ประกาศให้รับรู้อย่างชัดเจน ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาติดต่อราชการ เพื่อลดความสับสนในการติดต่อประสานงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ เพราะทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน จะช่วยลดความขัดแย้งจากการทำงานได้

#### **ข้อเสนอระยะยาว**

เพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในระยะยาว ควรมีการนำระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) มาปรับใช้ ภายในสำนักบริหารงานกลาง โดยในระยะเริ่มต้นสามารถเริ่มจากกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ โดยระบบที่มีความเหมาะสมคือ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐาน เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควรมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร โดยแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 (อ้างถึงใน สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ masci.or.th) คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไข ข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม ในปัจจุบันมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีการเพิ่มข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กรและบริบทองค์กร การทำความเข้าใจ กับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้สำหรับการดำเนินการกับความเสี่ยง และโอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนา อย่างยั่งยืนได้ต่อไป

## บรรณานุกรม

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สำนักบริหารงานกลาง. **คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักบริหารงานกลาง**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, หน้า 174-175
- สกุรัตน์ แจ่มหิรัญ. (2561). **การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะนิเทศศาสตร์.
- พันตำรวจโท เสรี คงยืนยง. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจบ้านในพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 3**. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ.
- กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2556). **การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง**. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม.
- เมธี ไพรัชิต. (2556). **การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, คณะวิทยาศาสตร์.
- พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม, สาขารัฐประศาสนศาสตร์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะบริหารธุรกิจ.

- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะบริหารธุรกิจ.
- นิมนวน ทองแสน. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- สิรินดา ทวนสุวรรณ. (2548). **สภาพแวดล้อมของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์.** ปัญหาพิเศษหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.** สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). **ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม).** การศึกษาเฉพาะบุคคลหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- นายสัมมนา สีมุ่ย. (2553). **การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.** โครงการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์.
- สุรชาติ กิมมณี. (1 กุมภาพันธ์ 2560). การพัฒนาระบบงานอย่างมืออาชีพ. เอกสารประกอบการบรรยาย. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2563,  
จาก <http://www.audit.mua.go.th/pdf/KM60-5.pdf>

หลักการดำเนินงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ. (20 สิงหาคม 2556). กองแผนงาน  
สำนักอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2563, จาก  
<http://www.plan.msu.ac.th/kmpln/KMDetails.php?stat=read&kmid=211&group=9>  
Tada Ratchagit. (2562). ความพึงพอใจของพนักงาน สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน. สืบค้นเมื่อวันที่  
5 สิงหาคม 2563. จาก : <https://th.hrnote.asia>  
สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. จาก <https://www.masci.or.th/>

ภาคผนวก

## โครงสร้างแบบสัมภาษณ์

เรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
กลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

### คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำเอกสารวิชาการส่วนบุคคล ตามหลักสูตรนักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 12 เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับการสัมภาษณ์

ตำแหน่ง/ ระดับ.....

อายุ .....

ระดับการศึกษาสูงสุด .....

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานทะเบียนประวัติและสถิติ สำนักบริหารงานกลาง .....

หน้าที่ความรับผิดชอบภายในกลุ่มงาน .....

.....

.....

.....

.....

ทีมงานที่ร่วมปฏิบัติงาน .....

.....

.....

ลักษณะงานหลักของทีมงาน .....

.....

.....

.....

วัน เดือน ปี ที่ให้สัมภาษณ์ .....

## ส่วนที่ 2 คำถามเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน (น้อยที่สุด – มากที่สุด)				
		1	2	3	4	5
1.	ท่านมีความกระตือรือร้นการทำงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ					
2.	ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ					
3.	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
4.	ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย					
5.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด					
6.	ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา					
7.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน					
8.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบอยู่เสมอ					
9.	ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
10.	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้เป็นอย่างดี					
11.	ท่านให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
12.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย					

## ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 3.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน

- ในการทำงานที่ผ่านมาท่านมีข้อผิดพลาดในการทำงานอย่างไรบ้าง
- ท่านมีวิธีแก้ไข หรือป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอย่างไร
- ลักษณะงาน และปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมหรือไม่
- งานที่ได้รับมอบหมายต้องปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นหรือไม่
- หากต้องการพัฒนางานให้มีคุณภาพดีขึ้น ท่านเห็นว่าควรปรับปรุงในเรื่องใด

### 3.2 ปัจจัยด้านระบบการทำงาน

- ท่านมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน หรือเป็นขั้นตอนมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้หรือไม่
- ท่านมีวิธีตรวจหาความผิดพลาดของงานที่เกิดขึ้นอย่างไร
- หากต้องการปรับปรุงระบบงานให้มีคุณภาพดีขึ้นควรปรับปรุงในเรื่องใด

### 3.3 ปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

- มีปัญหา หรือข้อผิดพลาดอันมีสาเหตุมาจากการสื่อสารหรือไม่
- ท่านมีวิธีการแก้ไขอย่างไร
- หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการสื่อสารในระยะยาว ควรปรับปรุงอย่างไร

### 3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมที่กำหนดส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- เวลาในการทำงาน
- สภาพแวดล้อมทางจิตใจ

### 3.5 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

- ท่านคิดว่ารูปแบบการทำงานเป็นทีมในปัจจุบัน เหมาะสมกับลักษณะงานในปัจจุบันหรือไม่
- ระบุปัญหาที่พบจากการทำงานเป็นทีม
- หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ควรปรับปรุงอย่างไร

### 3.6 ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ท่านคิดว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

- งานที่ทำมีความมั่นคงเป็นที่ยอมรับ
- โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
- งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ
- รายได้ประจำ และสวัสดิการ
- อายุ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูง ในการอนุเคราะห์และให้ข้อมูลของท่าน

นางเพ็ญศรี พรหมรักษ์

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางเพ็ญศรี พรหมรักษ์
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ติดต่อ	666 ซอยเขมาเนรมิตร ถนนประชาราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
หมายเลขโทรศัพท์	ที่ทำงาน : 0 2242 5900 ต่อ 5221 มือถือ : 081 372 0337