

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี
แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
A DEVELOPMENT OF THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE
PERSONNEL OF THE TAX DIVISION IN ATTAPUE PROVINCE,
LAO PDR

¹สุลียา แก้วบุตดี, ²จิตรกร โพธิ์งาม และ ³ไพศาล พากเพียร
¹Suliya Kaewbuddee²Jitrakorn Pho-Ngarm and ³Paisarn Phakphian

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, ประเทศไทย
Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand.

¹souliyabbk1@gmail.com

Received December 25, 2020; Revised February 12, 2021; Accepted March 20, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 คน ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา หากมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรมีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน จะต้องมีการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ กำหนดวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเกิดความคล่องตัว การติดต่อสื่อสารจะต้องมีการสร้างเครือข่ายภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การทำงานแบบองค์กรภาพรวมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การพัฒนา, ประสิทธิภาพ, บุคลากร, สปป.ลาว

Abstract

This research aimed to study the state of work performance of the personnel and the guidelines for the development of work performance of the personnel in the tax division of Attapue province, Lao PDR. The sample group was 346 people and 12 key informants. The research instruments were questionnaires and interview formats. Statistics used in data analysis were percentage, means, standard deviation and content analysis. The research findings were as follows. The overall average state of work performance of the personnel of the tax division in Attapue province, Lao PDR was at a high level. In the relationship between the subordinates and the supervisors, if there was any problem in operation, the supervisors were well available to provide advice and consultation. The overall work performance development of the personnel of the tax division in Attapue province, Lao PDR was at a high level. Guidelines for work performance development of the personnel of the tax division in Attapue province, Lao PDR included: specified mission and goals of teamwork, regular review of work, specification of operation method for clarity and flexibility, creation of networks for communication within the organization and external sectors, overall organizational work for the highest efficiency.

Keywords: Development, Efficiency, Personnel, Lao PDR.

บทนำ

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) เป็นประเทศในภูมิภาคภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีภูมิศาสตร์ที่ตั้งอยู่ศูนย์กลางของแหลมอินโดจีน ลาวเป็นประเทศที่ไม่มีอาณาเขตพื้นที่ติดกับทะเล มีพรมแดนติดกับอีก 5 ประเทศ ได้แก่ ทิศเหนือมีอาณาเขตติดกับประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีความยาวพรมแดน 505 กิโลเมตร ทิศใต้ติดกับประเทศกัมพูชาที่มีความยาวพรมแดน 435 กิโลเมตร ทิศตะวันออกติดกับประเทศสาธารณรัฐ

สังคมนิยมเวียดนาม มีความยาวพรมแดน 2,096 กิโลเมตร ทิศตะวันตกเฉียงเหนือติดกับประเทศสาธารณรัฐเกาหลี มีความยาวพรมแดน 236 กิโลเมตร และทิศตะวันตกติดกับประเทศไทยประเทศไทย มีความยาวพรมแดน 1,835 กิโลเมตร เขตชายแดนนี้ที่เป็นแม่น้ำโขงมากกว่าร้อยละ 30 (คณะโฆษณอบรมศูนย์กลางพรรค, 2005)

ในยุคปัจจุบันสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกมีลักษณะที่ไม่แน่นอน ทำให้การคาดคะเนล่วงหน้าได้ยาก โดยเฉพาะในศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีการคาดว่าจะมีการแข่งขันกันในการพัฒนาธุรกิจสูงมากขึ้นหรือเรียกกันว่า ยุคแห่งโลกาภิวัตน์ จากสถานการณ์นี้ทำให้ประเทศลาวได้พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้เข้าสู่ระบบเศรษฐกิจสากล จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 รัฐบาลประเทศลาวได้มีการวางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศเพื่อให้กลายเป็นประเทศที่มีความทันสมัยโดยมีการจัดลำดับในการพัฒนา(วินัส ฤชาชัย, 2550)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของระเบียบข้าราชการแห่งสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมวดที่ 17 การฝึกอบรมและการพัฒนาข้าราชการ ได้กล่าวถึงข้าราชการทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม ประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่ ฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ฝึกอบรมในเวลาประจำการปกติ ฝึกอบรมเข้ารับบรรจุรับหน้าที่ตำแหน่งใหม่ ข้าราชการนอกจากได้รับการฝึกอบรมแล้วยังจะได้รับการพัฒนาเพื่อสร้างแบบยาวนานให้เป็นข้าราชการรุ่นสืบทอดในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความเรียกร้องต้องการของงานในแต่ละช่วงเวลา กรมจัดตั้งพนักงานคณะจัดตั้งขึ้นต่างๆจะต้องเป็นผู้ค้นคว้าสร้างแผนการ ประสานสมทบกับภาคส่วนเกี่ยวข้อง และนำเสนอเบื้องต้นเพื่อดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนาข้าราชการตามความเรียกร้องต้องการของงาน องค์กรคุ้มครองข้าราชการส่วนกลางเป็นผู้กำหนดมาตรฐาน เงื่อนไขและระเบียบการต่างๆ สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการแต่ละประเภท ผู้บริหารแต่ละองค์กรประกอบด้วย องค์กรปกครองแขวง คือ เจ้าแขวง องค์กรปกครองนคร คือ เจ้าครองนคร องค์กรปกครองเมือง คือ เจ้าเมือง องค์กรปกครองเทศบาล คือ หัวหน้าเทศบาล และ องค์กรปกครองบ้าน คือ นายบ้าน (ดำรงสของนายกรัฐมนตรีนั่ง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ฉบับเลขที่ 82/นย. ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2546) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินทิพย์ อุดบุญ (2557) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นด้านการฝึกอบรม ควรมีการจัดทำแผนงานเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมบุคลากรให้เป็นไปตามความต้องการของสายการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมตามสายการปฏิบัติงาน ผู้บริหารที่ดีจะต้องจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานทำงานตามที่ตนมีความถนัด บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน งานก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา (ไพโรจน์ ทิพมาตร์, 2548)

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจึงเป็นกุญแจที่สำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จและเป็นหัวใจของการบริหารเพราะมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจและเป็นสิ่งมีคุณค่า ถึงแม้จะมีวัสดุ อุปกรณ์ ครบถ้วนถ้าผู้ใช้ไม่มีความรู้ความสามารถ หรือขาดขวัญกำลังใจที่จะร่วมกันปฏิบัติงาน ทั้งนี้ทรัพยากรอื่นๆ ที่ปราศจากชีวิตนั้นไม่ได้ นำมาใช้โดยมนุษย์ก็ไม่มีประโยชน์เลย ดังนั้น คน เป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดและมีประโยชน์มากที่สุดในองค์กร (ปัทมภัสสร สมทิพย์, 2554)

กองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีหน้าที่ (นิติกรรมเลขที่ 2826/ก.ง.2560) ซึ่งนำติดตามการจัดตั้งปฏิบัติหน้าที่วิชาเฉพาะและการเคลื่อนไหวของพนักงาน รัฐกรและเจ้าหน้าที่ภาษีประจำด่าน มีหน้าที่ต้องสร้างแผนการจัดเก็บรายรับภาษีอากรและพัฒนาด้านอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดและระเบียบให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนและโปร่งใส เกิดประสิทธิผล

จากความสำคัญที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพราะสภาพปัญหาการทำงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและประเทศชาติ เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 35 คน ผู้ประกอบการส่งออกนำเข้า จำนวน 89 บริษัท ประชาชนที่เข้ารับบริการ จำนวน 3,541 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 3,665 คน (สถิติกองกวดกาภาษี, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกองกวดกามาณี ผู้ประกอบการส่งออกนำเข้า และประชาชนที่เข้ารับบริการ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเปรียบเทียบเครจซี่และมอร์แกน (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 346 คน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย บุคลากรกองกวดกามาณี จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ประจำด่านภูเกลือ จำนวน 3 คน ผู้ประกอบการนำสินค้าเข้า-ออก จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน เพื่อให้ข้อมูลแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกามาณี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

สภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกามาณี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา 3 ด้าน คือ 1) บรรยากาศในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกามาณี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน 2) ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ 3) ด้านการทำงานเป็นทีม 4) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และ 5) ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกามาณี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกามาณี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกามาณี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

3.2 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาชี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติเชิงบรรยายเป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเสนอค่าสถิติเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปผู้ให้ข้อมูลวิเคราะห์ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 แบบสอบถามสภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาชี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายข้อรายด้าน และโดยรวมทั้งฉบับเพื่อใช้ในการประเมินค่าและแปลความหมายของคะแนน โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

4.3 แบบสอบถามความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาชี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอแบบความเรียงและพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

1. สภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาชี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$) เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 4.33$) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.15$) และบรรยากาศในการทำงาน ($\bar{x} = 3.25$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านบรรยากาศในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่ทำงานของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.65$)

1.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หากมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.33$)

1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ($\bar{x} = 4.31$)

2. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร ($\bar{x}=4.51$) ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{x}=4.39$) ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ($\bar{x}=4.30$) ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ($\bar{x}=4.29$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x}=4.28$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=4.29$)

2.2 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง ($\bar{x}=4.29$)

2.3 ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความตั้งใจปฏิบัติงานและให้การช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ($\bar{x}=4.49$)

2.4 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ เพื่อให้ผลสำเร็จงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{x}=4.49$)

2.5 ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.51$) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร ($\bar{x}=4.75$)

3. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรมีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ควรจะให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจร่วมกัน จะต้องมีการรักษาความสมดุลในบทบาทหน้าที่ของบุคลากร มีทักษะการอุทิศตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานในการทำงานของบุคลากรจะต้องมีการกำหนดการรับรู้ เป้าหมาย จะต้องมีการทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอโดยมีการจัดให้บุคลากรเข้าร่วมปรึกษาหารือในการทำงานอย่างสม่ำเสมอถึงแผนการ และวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ด้านวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเกิดความคล่องตัว จะต้องให้มีการจัดบันทึกและการรายงาน ด้านการติดต่อสื่อสารจะต้องมีการสร้างเครือข่ายภายในองค์กรและภายนอกองค์กร รวมทั้งการทำงานเป็นทีมโดยการนำกระบวนการการทำงานแบบองค์กรภาพรวมมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

การวิจัยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวง อุดต๊ะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถนำผลมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. สภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอุดต๊ะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีข้อควรอภิปรายผลดังนี้ ด้านบรรยากาศในการทำงานท่านมีความคล่องตัวในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและความพร้อมของบุคลากรในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และการสนับสนุนจากภาครัฐยังไม่เพียงพอ จึงทำให้การพัฒนาตนเองด้านความรู้ยังไม่เต็มที่เท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะว่าการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมจะต้องกระทำได้ตลอดเวลา เพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบันวิทยาการใหม่ๆ ต่างหลุกหลำมาไม่หยุดยั้ง ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องเร่งปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะการนำใช้เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นองค์กรและบุคลากรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้เท่าเทียมรู้ทัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นจึงควรเพิ่มบทบาทในการดูแลวิธีการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบวิธีการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อค้นหาปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานของพนักงานได้ และสามารถแก้ไขปรับปรุงวิธีการทำงานหรือมาตรฐานการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและนอกจากนั้นควรจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ควรสร้างแรงจูงใจที่ดีต่อการทำงานและมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เที่ยงตรงต่อการทำงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมออยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้บุคลากรทุกคนควรพัฒนาฝีมือการทำงานในหน้าที่ของของตนเองให้เกิดความชำนาญและสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและหากพบปัญหาหรืออุปสรรคในระหว่างการทำงาน ควรแจ้งให้หัวหน้างานทราบทันทีหรือหาหรือจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ เหล่านั้น เพื่อให้หัวหน้างานพิจารณาวิธีการทำงานที่เหมาะสมในการทำงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานของนลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558: ค) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัสตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีข้อควรอภิปรายผลดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมตรงตามสายงานที่ปฏิบัติและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับต่ำ ด้านจิตสำนึกในการให้บริการท่านมีการให้บริการด้วยมิตรไมตรีที่ดีในทุกสถานการณ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงต้องแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งจะต้องมีการนำวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร องค์กรจะต้องเริ่มปรับตัวเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะ การพัฒนาตนเองด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในระบบเพื่อให้ดีขึ้น มีการพัฒนาโดยใช้กระบวนการประเมิน การวิจัย การควบคุมเข้ามาใช้ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Standton (1994) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีความเข้าใจในการจัดการภาวะผู้นำ การวางแผน การจัดสินใจ การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุมการทำงาน ด้านคุณลักษณะผู้บริหารสามารถสื่อสาร สรรหาอบรม ประเมินผล มีวินัย การเจรจา ด้านทักษะการบริหาร มีมนุษยสัมพันธ์ มีความคิดรวบยอดและมีความสามารถด้านเทคนิค ในการทำงานของผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจทั้ง 3 ด้านแตกต่างกัน ด้านการทำงานเป็นทีม ท่านมีการสื่อสารกับทีมงานด้วยคืออย่างมีเหตุมีผลอยู่ในระดับต่ำ แนวคิดในเรื่องการทำงานเป็นทีมนั้นไม่ว่าองค์กรภาครัฐหรือองค์กรเอกชนก็ตามต่างก็ให้ความสำคัญเป็นลำดับต้นเพราะว่าแนวคิดการร่วมมือกันทำงานเป็นทีมจะเป็นการร่วมมือร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้เกิดพลังมหาศาลต่อระบบขององค์กรไม่ว่าจะเป็นกำลังภายในกำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา จะส่งผลให้การทำงานขององค์กรนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจจะต้องอาศัยนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Gilleard (1996) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาตนเองโดยการฝึกอบรมมุมมองของ 2 กลุ่ม ที่ขัดแย้งกันของประชาชนที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมในทวีปยุโรป ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า จากการสำรวจบุคคลที่เข้าฝึกอบรมตามสังกัดอาชีพเฉพาะของตน ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเนื่องจากบรรยากาศองค์การสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานทำให้มุมมองและทัศนคติของบุคลากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม มีความขัดแย้งกันกล่าวคือหน่วยงานได้มีข้อจำกัดในการอำนวยความสะดวก การพัฒนาตนเองของบุคลากรต่อการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มเติมกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน จึงก่อให้เกิดการเรียนรู้ส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานท่านมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานของวรรณหาญ (2557) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การ

ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตาจังหวัดกระบี่ ผลการวิจัย พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ตามลำดับ ปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ มีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง การมอบหมายหน้าที่ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บังคับบัญชา ขาดการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ขาดความไว้วางใจกัน ผู้มีอำนาจตัดสินใจโดยลำพัง ไม่มีการกระจายความเป็นผู้นำ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ควรศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมที่เหมาะสม พัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีม และศึกษาความแตกต่างในการทำงานเป็นทีมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ท่านได้ใช้ทรัพยากรขององค์กรไปไปดำเนินงานให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นบุคลากรทุกคนจะต้องตระหนักถึงสถานะตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและจะสามารถปฏิบัติงานเพื่อองค์กรได้อย่างแท้จริง โดยทั่วไปและพนักงานหรือบุคลากรขององค์กรจะต้องแสดงออกถึงความ เป็นเอกภาพ ที่บ่งชี้ถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอยู่แล้วเช่นการแสดงออกถึงความพร้อมทางด้านกายการแต่งกายการทำกิจกรรมหรือการดำเนินการตามนโยบายของรัฐ อย่างถูกต้องสม่ำเสมอพร้อมเพียงนี้ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ธนอมศักดิ์ ชิมทิมและลิลี่ โกศัยยานนท์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล : เทศบาลนครนครสวรรค์ สรุปได้ว่า พนักงานเทศบาลขาดความสามัคคี ขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเป็นทีม การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงานเทศบาลมีความไม่เหมาะสมใช้ระบบอุปถัมภ์ในการพิจารณาและการประสานขอความร่วมมือของพนักงานเทศบาลในการปฏิบัติงานมีน้อยส่งผลให้บางโครงการหรือบางกิจกรรมที่เทศบาลดำเนินการไม่มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาครั้งนี้เสนอแนะว่าเทศบาลควรจัดกิจกรรมหรือโครงการสานสัมพันธ์ กระชับความสัมพันธ์และสร้างจิตสำนึกให้เกิดความสามัคคีภายในกลุ่มพนักงานเทศบาลด้วยกัน ส่วนการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงานเทศบาล ควรดำเนินการโดยให้มีทั้งการลงคะแนนจากพนักงานเทศบาลภายในหน่วยงานเดียวกัน และจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานเทศบาลรู้สึกว่าการเกิดความเป็นธรรม และการจัดคณะทำงานของเทศบาล ซึ่งมาจากตัวแทนของแต่ละหน่วยงานร่วมกันทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำของตนเอง โดยสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันให้ครบทุกคนในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมและทราบถึงงานที่เทศบาลกำลังดำเนินการอยู่

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ผลจากการวิจัย การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองกวดกาภาษี แขวงอัตตะปือ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ต้องมีการพัฒนาบุคลากรด้านองค์ความรู้ หน่วยงานภาครัฐต้องเปิดโอกาส ให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพตนเองอย่างเต็มที่ ทั้ง ด้านการศึกษา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน สร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ ของบุคลากรในภาครัฐดังกล่าวที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” เพราะหน้าที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ของภาครัฐคือการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนอกจากนั้น ผู้บังคับบัญชาชั้นสูง ต้องสร้างจิตสำนึกร่วมต่อการทำงานเป็นทีม เพราะผลสำเร็จของทีมคือความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- คณะโฆษณอบรมศุนย์กลางพรรค. (2005). 20 ปี แห่งภารกิจเปลี่ยนแปลงใหม่. เวียงจันทน์: โรงพิมพ์แห่งรัฐ.
- ธีรวิทย์ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ถนอมศักดิ์ ชิมทิม และลิลี่ โกศยานนท์. (2555). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาล. นครสวรรค์: เทศบาลนครนครสวรรค์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิติกรรมเลขที่ 2826/กง. (2560). ว่าด้วยการจัดตั้งและการเคลื่อนไหวของกรมภาษี. เวียงจันทน์ วันที่ 22 สิงหาคม 2560.
- ปัทมภัตสร สมทิพย์. (2554). ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงานบุคคลของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพฯ.
- ไพโรจน์ ทิพมาตร์. (2548). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทไทยร่วมเกล้า จำกัด.
- วรรณมา อาจหาญ. (2557). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

วีนัส ฤาชัย. (2550). ผลกระทบจากการสร้างทางหลวงจากจีนตอนใต้ผ่านลาวสู่ชายแดนไทย ต่อการค้าขายและการลงทุนในภาคเหนือตอนบนของไทย และ สปป.ลาว. รายงานการวิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิรินทิพย์ อุดบุญ. (2557). แนวทางการพัฒนาบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

Jenni Gilleard. (1996). *Self – Development of Peripheral Trainers : Deciphering The Dichotomies*. Journal of European Industrial Training. 3(August), Abstract.

Standton, Jhon Ellsworth. Jr. (1994). *Personnel Management Competencies of Selected Public School Superintendent*. Dissertation of Education, University Of South Dakota.

