หัวข้อ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร (Operational Efficiency of Special Operation and Water Rescue Section Bangkok Fire and Rescue Department)
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	ดาบตำรวจ สราวุธ วรดิษฐวงษ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 51 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าปฏิบัติงาน และมีอายุราชการเป็น 10 - 15 ปี กับ 16 - 20 ปี

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{X}$ = 3.69, SD = .293)

เมื่อแยกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ($\overline{X}$ = 4.13, SD = .534) รองลงมาด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 3.88, SD = .346) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\overline{X}$ = 3.64, SD = .376) ด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.44, SD = .388) และด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ($\overline{X}$ = 3.37, SD = .407)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษ และกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

Abstract

This research has the objective To study the efficiency in the performance of personnel Under the Department of Special Operations and Water Rescue Bangkok Fire and Rescue Department, the sample consisted of 51 people. Collected using questionnaires. Use basic statistics to analyze data, such as frequency (Frequency). Percentage and standard deviation Used in data analysis, the research results can be summarized as follows.

1. Personnel under the Special Operations and Water Rescue Bangkok Fire and Rescue Department Most of them are over 45 years old and have marital status. Education lower than bachelor's degree earns 15,001 - 25,000 baht is lower than the working level. The service age is 10 - 15 years and 16 - 20 years.

2. The results of analysis of information and opinions on factors relating to the performance of personnel in the department of special operations and water rescue. Bangkok Fire and Rescue Department All 5 aspects of Bangkok, overall, were in the opinion level, very effective ($\overline{X}$ = 3.69, SD = .293).

When Split level Opinions about About performance factors Personnel performance Under the special operations department And water rescue Bangkok Fire and Rescue Department On each side found that The aspects with the highest mean values were: The nature of the work ($\overline{X}$ = 4.13, SD = .534)Followed by policy and management ($\overline{X}$ = 3.88, SD = .346). Interpersonal relationships ($\overline{X}$ = 3.64, SD = .376) Operating environment picture ($\overline{X}$ = 3.44, SD = .388) And benefits and benefits ($\overline{X}$ = 3.37, SD = .407)

Key word: Operational**,** Efficiency**,** Special Operation and Water Rescue Section Bangkok Fire and Rescue Department

ความสำคัญของเรื่องที่วิจัย

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตาม เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านเข้ามามีส่วนร่วม ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เช่น 1. นโยบายและการบริหารจัดการ คือได้มีส่วนร่วมวางแผนการทำงาน การแบ่งงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม การประเมินผล การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย 2. ลักษณะของงาน คือต้องใช้ทักษะความชำนาญและอุปกรณ์ที่ทันสมัย แก้ไขสถานการณ์วิกฤตมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายความสามารถในการปฏิบัติให้สำเร็จ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือมีความเป็นที่รักและชอบพอ การเป็นที่ยอมรับ การได้รับความช่วยเหลือระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานตลอดจนการใช้เหตุผลร่วมมือกันทำงานเป็นทีม 4. ผลตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล คือค่าตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบ สวัสดิการต่าง ๆ และ 5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน คือมีสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานของตนเอง เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และความเหมาะสมในการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยในหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรชั้นนำด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร และมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการระงับอัคคีภัย อุบัติภัยทางน้ำ รวมทั้ง ภัยพิบัติอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล หรือตามที่ร้องขอ กู้ภัยและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตรวจตราป้องกันอัคคีภัยและภัยพิบัติอื่น ๆ สำรวจและจัดทำแผนที่แหล่งน้ำแหล่งชุมชนและเส้นทางตามจุดอันตราย ดูแลและรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนยานพาหนะต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทุกโอกาส ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้การช่วยเหลืองานด้านบริการแก่ประชาชน ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ตามที่ร้องขอ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานใหม่ ที่ตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 52 (4) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 ประกอบกับ มติคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 10/2561 เมื่อวันที่18 ตุลาคม 2561 และมติอนุกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร สามัญข้าราชการสามัญ ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562 อนุมัติการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในการกำหนดอำนาจหน้าที่ การกำหนดกรอบอัตรากำลัง การกำหนดตำแหน่งข้าราชกรุงเทพมหานครสามัญในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อวันที่ 10 เมษายน 2562 โดยฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและ

กู้ภัยทางน้ำมีภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ 1. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและอุบัติภัยทางน้ำ 2. สนับสนุนการปฏิบัติการและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยกรณี เกิดเหตุสาธารณภัยขนาดใหญ่หรือร้ายแรง หรือในช่วงเทศกาลสำคัญ 3. จัดทำฐานข้อมูลทรัพยากร เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมที่จะสนับสนุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันที 4. สนับสนุนอุปกรณ์พิเศษและยานพาหนะ ในการกู้ภัยสารเคมี อาคารสูงอาคารขนาดใหญ่พิเศษ 5. สนับสนุนการดำเนินงานการจัดตั้งทีมชุดปฏิบัติการค้นหาและกู้ภัยในเขตเมือง และ 6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2563)

ภารกิจหลักสำคัญของฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรที่ทำงานช่วยเหลืองานด้านบริการแก่ประชาชน บุคลากรในหน่วยงานจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการที่เป็นกลไกขับเคลื่อนภารกิจเหล่านี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรของฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ ต้องมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้หากบุคลากรของฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลให้ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ มีความเข้มแข็งสามารถจัดการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อให้ประชาชนที่พักอาศัยในพื้นกรุงเทพมหานครมีความรู้สึก และมั่นใจถึงความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตดีขึ้น

ดังนั้นด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” เพื่อพิจารณาว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดและมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหาทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. นโยบายและการบริหารจัดการ 2. ลักษณะของงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และ5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 51 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย ในสังกัด ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

2. ผลของการศึกษาวิจัยเป็นประโยชน์ในด้านข้อมูลสำหรับผู้บริหารสามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางในการวางแผนงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยในฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้างของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปฏิบัติงานด้านดับเพลิงและกู้ภัยในตำแหน่งพนักงานป้องกันสาธารณภัย ตำแหน่งพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของรัฐทำหน้าที่บริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขึ้นตรงกับสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

การปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย หมายถึง การเข้าระงับเหตุอัคคีภัย รวมทั้งสาธารณภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วสามารถระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดอันตรายความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและทางราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550

สาธารณภัย หมายถึง อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อุบัติภัยทางน้ำ และโรคระบาดมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อ สาธารณภัย ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้ความหมายรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักงานอำนวยการสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่อง “ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548: 56) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการที่ใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ และสามารถไว้ได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพ จึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่นการใช้ทรัพยากรทั้งคน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่นการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

นาตภา ไทยธวัช (2550: 55) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วยปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson

รัตน์ชนก จันยัง (2556: 19) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี 12 หลักของการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายชัดเจน (Clearly Defined Ideals)

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)

3. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counset)

4. ต้องรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)

5. ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)

6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)

7. มีการรายงานผลเป็นระยะ (Dispatching)

8. มีมาตรฐานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedules)

9. มีผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)

10. ดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operations)

11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Written Standard - Practice Instructions)

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency - Reward)

ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ดังกล่าวข้างต้น เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กล่าวถึงแนวการทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน โดยนำไปใช้จนเป็นที่ยอมรับ และสร้างชื่อให้แก่ Harrington Emerson ในเวลาต่อมาและเป็นต้นแบบ แนวคิดประสิทธิภาพของการทำงานที่มีการพัฒนาต่อจนถึงทุกวันนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรใช้เพื่อกระตุ้นสมาชิกในองค์กรกระทำในสิ่งที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และแรงจูงใจควรที่ตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กรได้อย่างเหมาะสม สำหรับ

ความหมายของแรงจูงใจได้มีผู้รู้และนักวิชาการกล่าวไว้ ดังนี้

พิเชษฐ์ ศรีไชยวาน (2554: 19) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็จะทุ่มเทความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขามากขึ้นด้วย

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานร่วมกัน และแรงจูงใจยังส่งผลไปถึงคุณภาพของผลงานและประสิทธิภาพของการทำงานด้วย ซึ่งผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นทีม ได้แก่ หัวหน้าทีมหรือผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในทีม ดังนั้น แรงจูงใจจึงแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากแรงจูงใจเป็น สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็จะทุ่มเทความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขามากขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

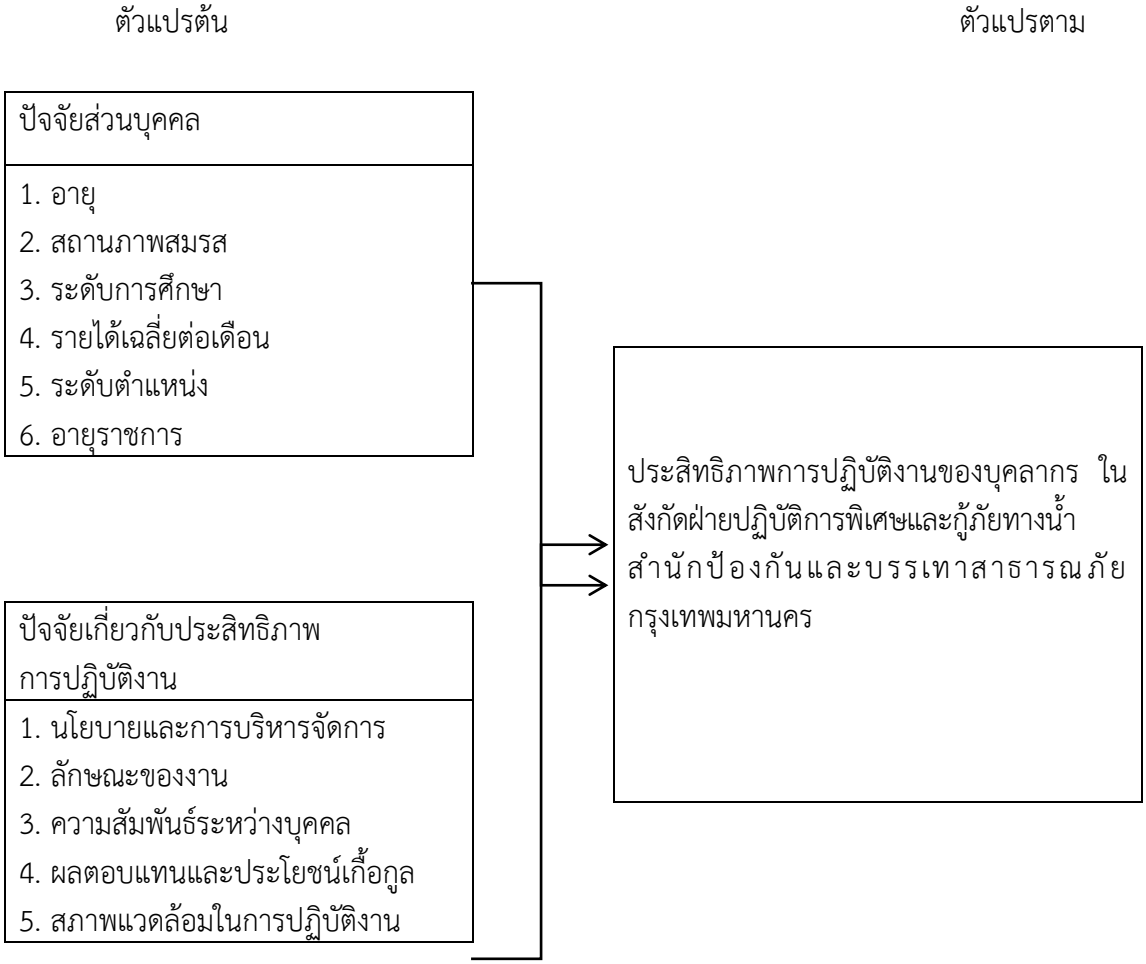
รัตน์ชนก จันยัง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ พนักงานในองค์กรพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) ที่มีสถานะเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจที่ไม่แสวงหาผลกำไร จำนวน 150 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจมีความสำคัญกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสำคัญที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุ และลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับการศึกษาและลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในด้านอายุและลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานนอกจากนี้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประกอบ โพธิ์คาย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กรณีศึกษา กองปฏิบัติการดับเพลิง 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ ลักษณะของงาน งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถความปลอดภัยและประโยชน์เกื้อกูล การพัฒนาความรู้ความสามารถ ความปลอดภัยและผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว ทัศนคติต่ออาชีพ ตัววัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการคลอบคลุมและทั่วถึง เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงอยู่ระดับมาก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน เนตรพัณณา ยาวิราช, 2552) มาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยครั้งนี้ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 51 คน (กรุงเทพมหานคร, 2563: [ออนไลน์])

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน51คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (Numerical Rating Scale) เป็นการวัดเพื่อแสวงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. อายุ 2. สถานภาพการสมรส 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5. ระดับตำแหน่ง และ6. อายุราชการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นคำถามแบบ Rating Scale ตามแบบของ Likert Scale 5 ระดับ ประกอบด้วยปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ 1. นโยบายและการบริหารจัดการ 2. ลักษณะของงาน3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และ 5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองแก่บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พร้อมชี้แจงรายละเอียดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจและรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยความแปลความหมายและคะแนนเฉลี่ยระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานระดับตามเกณฑ์เป็นรายด้านและรายข้อโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาซึ่งประคอง กรรณสูต (2542 : 75 - 76) โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด-ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่าจากสูตร= $\frac{5-1}{5} = 0.8$

4.21 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตัวแปรที่ใช้ในการใช้วิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1. อายุ 2. สถานภาพการสมรส 3.ระดับการศึกษา 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5. ระดับตำแหน่ง และ6. อายุราชการ

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. นโยบายและการบริหารจัดการ 2. ลักษณะของงาน 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4. ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และ5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1. ค่าความถี่ (Frequency) 2. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและของกลุ่มตัวอย่าง 3. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร" ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .293 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกอบ โพธิ์คาย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กรณีศึกษา กองปฏิบัติการดับเพลิง 4 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร" ในภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงอยู่ระดับมาก

1. ด้านนโยบายและการบริหารจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.88 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ.634 โดยเฉพาะประเด็น กฎ ข้อบังคับของกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติราชการเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติราชการ รองลงมาประเด็น ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ ยึดถือกฎ ข้อบังคับของกฎหมาย ระเบียบ วิธีการปฏิบัติราชการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการอย่างถูกต้องเสมอ ประเด็นฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ มีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ประเด็นฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ มีการแบ่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสมตรงตามตำแหน่งหน้าที่ ประเด็นฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ มีนโยบายในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ชัดเจน ประเด็นฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ มีระบบการรวบรวมข้อมูล สำหรับการใช้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างเหมาะสมสม่ำเสมอด้วยความถูกต้อง ประเด็น ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ ได้มีการวางแนวทางในการติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนเป็นมาตรฐาน และประเด็นฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ เปิดโอกาสให้ทุกคน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และหรือมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่1 กรมทหารราบที่ 7" ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถมาก ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นในประเด็นการได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้านจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด 2) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความเชื่อมั่น ต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด 3) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และ 4) ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นในประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตมาก

2. ด้านลักษณะของงานในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .534 โดยเฉพาะประเด็นงานด้านดับเพลิงและกู้ภัยมีความเสี่ยงภัยสูงต้องใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ จึงจะทำได้สำเร็จ

รองลงมาประเด็นความพร้อมปฏิบัติงานอื่น ที่เข้ามาโดยไม่คาดคิดในแต่ละวัน ถึงแม้ว่าจะเพิ่มภาระจากภารกิจหลักที่รับผิดชอบอยู่เสมอ ประเด็นลักษณะของงานที่ต้องปฏิบัติเป็นงานที่ต้องมีความกล้าหาญและเสียสละมีใจรักในการช่วยเหลือผู้อื่น ประเด็นงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีเกียรติ สังคมให้การยอมรับนับถือ และเป็นการปิดทองหลังพระสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี" ศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงานนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งหากได้มีการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพ มากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .376 โดยเฉพาะประเด็นผู้บังคับบัญชาเป็น ผู้ที่สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน รองลงมาประเด็น ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ประเด็นผู้บังคับบัญชามีเหตุผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา ประเด็นผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและร่วมมือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานด้วยความเต็มใจ มีการทำงานเป็นทีม และประเด็นผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ใช้เหตุผลในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวรท ผ่องสุวรรณ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการส่วนกลาง ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย" ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ ประสิทธิภาพของพนักงานราชการส่วนกลาง กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รองลงมา ด้านความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ

4. ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .407 โดยเฉพาะประเด็นผลตอบแทนความดีความชอบมีความโปร่งใส และยุติธรรม รองลงมา ประเด็นความก้าวหน้าของตำแหน่งในสายงานมีความเสมอภาค และเท่าเทียมกับสายงานอื่น ประเด็นสวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเรียนบุตร มีความเหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ประเด็นค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ปฏิบัติงานกู้ภัย (ค่าเสี่ยงภัย) มีความเหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติงานประเด็นเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และประเด็นการได้รับการสนับสนุนให้ได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานตามความเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตน์ชนก จันยัง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร" ผลการศึกษาพบว่า

แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจมีความสำคัญกว่าปัจจัยค้ำจุน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสำคัญที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุและลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนระดับการศึกษาและลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในด้านอายุและลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานนอกจากนี้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .388 โดยเฉพาะประเด็น ฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำตั้งอยู่ในบริเวณที่มีการคมนาคมสะดวก รองลงมาประเด็น สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม และสะดวกสบาย ประเด็นฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย สวยงามและสะดวกสบาย ประเด็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีจำนวนเพียงพอต่อการทำงาน สอดล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา”การศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต

5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”

1. บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าปฏิบัติงาน และมีอายุราชการเป็น 10 - 15 ปี กับ 16 - 20 ปี

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{X}$ = 3.69, SD = .293) เมื่อแยกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ($\overline{X}$ = 4.13, SD = .534) รองลงมาด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 3.88, SD = .346) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\overline{X}$ = 3.64, SD = .376) ด้านภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.44, SD = .388) และด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ($\overline{X}$ = 3.37, SD = .407)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างด้วย ซึ่งบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานจะพบปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานจริง เช่น บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน หรือบุคลากรบางตำแหน่งต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง ทำให้งานไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา หรือขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนต้องผ่านการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาหลายระดับ ทำให้เกิดความล่าช้า การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมเพื่อนำปัญหาและอุปสรรคนั้นมาร่วมกันหาแนวทาง วิธีการ จัดสรรบุคลากรและปริมาณงาน แล้วกำหนดขั้นตอนเป็นโครงสร้างให้ชัดเจน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

2. ด้านลักษณะของงาน ควรให้มีความสอดคล้อง หรือเชื่อมโยงกันทั้งในส่วนของระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นในด้านความสำเร็จของงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรภายในหน่วยงานจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัด

4. ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ควรเปิดโอกาสให้การสนับสนุน ส่งเสริมบุคลากรสามารถหาแนวทาง วิธีการปรับปรุงแก้ไขงาน พัฒนางานที่ปฏิบัติให้ดีขึ้น ไม่ตัดโอกาสโดยการลงโทษ หรือไม่มอบหมายงานให้ทำ เมื่องานนั้นสำเร็จแล้วต้องให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จนั้นด้วย

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ทันสมัยและพร้อมใช้งานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สภาพแวดล้อม แสงสว่าง บรรยากาศ อุณหภูมิต้องคอยหมั่นตรวจตรา ดูแล และดำเนินการให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไปเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค

ของบุคลากรเฉพาะแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานค

บรรณานุกรม

จิรภัทร คุ่มเคี่ยม. (2561). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด่านตรวจคนเข้าเมืองขาเข้าฝั่งตะวันตก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ณัฐชัย ทองไพจิตร. (2555). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกองกำกับการ 2 สังกัด กองบังคับการปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.** การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.

ทวีศักดิ์ ยูนุช. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สังกัด สถานีดับเพลิงลาดกระบัง.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ทินกร วรวุฒิ. (2557). **คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจนครบาล พระโขนง กรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

พชรวฤนท์ กันชัย. (2557) **คุณภาพชีวิตการทำงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองฝ่ายขาเข้า ด่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ประสานมิตร.

พิทยา บวรวัฒนา. (2550).**รัฐประศาสนศาสตร์:ทฤษฎีและแนวคิดการศึกษา(ค.ศ.1887-ค.ศ. 1970).** กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนาภรณ์ บุญมี. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี.** งานนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วนิดา หุปะกา. (2562). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วาริณี โพธิราช. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม. (2550). **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร ลือวิภาสกุล. (2553). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจไทย.** วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

อดุลย์ สารธิยากูล. (2558). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสถานีดับเพลิงคลองเตยกองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

Huse, E.F. and Thomas G., Cummings. (1980). **Organization Development and Change.** (2rd ed.). St.Pual: West Publishing Company.