หัวข้อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ปกรณ์ ปรียากร

ชื่อนักศึกษา นางสาวศิรินภา หวังพิทักษ์

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2563

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 119 คน จากการใช้สูตรทาโร่ ยามาเน่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 ถึง 40 ปี สถานะภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (****= 3.87, S.D. = 0.522) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (**** = 4.21, S.D. = 0.567) 2) ด้านปริมาณงาน (****= 3.95, S.D.= 0.570) 3) ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา (**** = 3.89, S.D. = 0.829) 4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (**** = 3.65, S.D. = 0.643) และ 5) ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ( **** = 3.64, S.D.= 0.709)

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน บุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว

Title Performance Efficiency of Personals in Department of Latphrao District, Bangkok Metropolitan Administration

Advisor Associate Professor Pakorn Priyakorn, Ph.D.

Name Miss Sirinapa Wangpithuk

Degree Master of Public Administration

Academic year 2020

**Abstract**

The objective of this research paper focuses on the performance efficiency of personals in Department of Latphrao District, Bangkok Metropolitan Administration. The sample used in 119 public servants permanent and temporary employees have been stratified by Taro Yamane method. The data have been collected by questionnaires and statistically analyzed and interpreted in frequency, percentage, mean and Standard Deviation.

The research result reveals that most of them are females, aged between 31 – 40 years, single, Bachelor’s Degree, performed during 5 – 10 years, monthly earned during 10,001 – 20,000 baht. According to their opinions on performance, high level, in overall has been found (= 3.87, S.D. = 0.522) When considerd in each aspect, it is, highest level has been found in the relations with colleagues, but the others have been found in high ones, it is, namely; relations with colleagues, (= 4.21, S.D. = 0.567) , the work itself ( = 3.95, S.D. = 0.570) , relation with supervisors ( = 3.89, S.D. = 0.829) physical environment ( = 3.65, S.D. = 0.643) and welfare and bonus
( = 3.64, S.D. = 0.709), respectively.

**Keywords:** efficiency, performance, latphrao personnel

**ความสำคัญของเรื่องที่วิจัย**

โลกในยุคปัจจุบันมีความเจริญ ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมก็เปลี่ยนแปลงตามไป ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมาก ทำให้การติดต่อสื่อสาร การแลก เปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การบริหารให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งการบริหารองค์การเป็นการจัดการการบริหารที่มีกระบวนการเป็นลำดับขั้นตอน มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะทุกองค์กรหากขาดการบริหารงานที่ดีก็จะทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ขาดศักยภาพในการพัฒนา ไม่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้และส่งผลระยะยาวกับองค์กรได้ ซึ่งปัจจัยสำคัญของการบริหาร เรียกว่า 4M คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) การจัดการ (Management) ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ คน เพราะเป็นผู้ดำเนินการในทุกด้าน เป็นผู้คิด เป็นผู้กระทำต่าง ๆ งานต่าง ๆ จะมีประสิทธิภาพและสำเร็จหรือไม่ก็อยู่ที่ปัจจัยด้านนี้เป็นหลัก องค์กรควรมีการวางแผนการบริหารปัจจัยพื้นฐานดังกล่าวอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถ มีทัศนะคติที่ดีต่อองค์กร เพราะหากขาดปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์แล้ว ถึงแม้จะมีเงินทุน มีวัสดุอุปกรณ์ครบหรือมีวิธีการจัดการที่ทันสมัยก็จะส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ

บุคลากรในองค์กรทุกคนมีความคาดหวังผลจากการทำงานที่แต่ละคนทำ และในขณะเดียวกันองค์กรก็มีความคาดหวังให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ องค์กรทุกองค์กรต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งความต้องการของคนแต่ละคนที่เข้ามาทำงานในองค์กรมีความแตกต่างกันทำให้ในบางองค์กร มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่เต็มที่ ขาดความรู้ความสามารถขาดประสิทธิภาพในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายเกิดความล่าช้าหรือบางครั้งสภาพแวดล้อมก็เข้ามามีบทบาทในการทำงานด้วย

จากปัญหาดังกล่าวองค์กรต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับบุคลากร ควรทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับความพึงพอใจมากกว่าในสภาพที่เขาเป็นอยู่ จึงจะทำให้เกิดแรงบันดาลใจให้บุคคลต้องการทำงานหรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

สำนักงานเขตลาดพร้าวเป็นหน่วยงานหนึ่งในห้าสิบเขตของกรุงเทพมหานคร ได้รับการจัดตั้งเป็นสำนักงานเขตอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 หน้าที่หลักของสำนักงานเขต คือ การให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ช่วยพัฒนาและแก้ไขปัญหาความเดือนของประชาชน ภารกิจหลัก คือ การจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ มีอำนาจหน้าที่หลายด้าน เช่น อำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การดูแลรักษาสาธารณะ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานเขตลาดพร้าว, 2563: [ออนไลน์])

สำนักงานเขตนั้นต้องดูแลและให้ บริการประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรืออาจกล่าวได้ว่าต้องให้บริการประชาชนนับตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งภารกิจและหน้าที่ ที่ได้รับต้องสามารถให้บริการประชาชนรวมไปถึงจะต้องตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนด้วย แต่เมื่อภาระงานที่มีเพิ่มมากขึ้นและมีความเร่งด่วนอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเหนื่อยล้า ท้อแท้และขาดกำลังใจในการทำงาน อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ส่งผลให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพได้ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าวถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการบริหารงาน หากบุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของตนเองและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลทำให้สำนักงานเขตลาดพร้าว ประสบความสำเร็จและบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร

**ขอบเขตของการวิจัย**

ขอบเขตของการศึกษาการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็นขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านระยะเวลา และขอบเขตด้านพื้นที่

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ได้แก่
1. ด้านสภาพ แวดล้อมทางกายภาพ 2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. ด้านปริมาณงาน 5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

2. ขอบเขตด้านประชากร คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงาน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษารวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน - กันยายน 2563

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาในพื้นที่สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1.ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานครจัดตั้งขึ้น ตามพระราช บัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ด้วยความราบรื่น ประหยัดเวลา ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทันตามกำหนดเวลา ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ โดยงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในสถานที่ทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การกระทำและปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือกัน ให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแสดงออกของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่ง ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เมื่อได้รับมอบหมายงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย

ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายและต้องรับผิดชอบปฏิบัติจนเสร็จสิ้นทันตามกำหนดระยะเวลา

ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับนอกเหนือ จากเงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ที่พัก รถรับส่ง เป็นต้น

**แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

การวิจัย เรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ได้เสนอผลการศึกษา เอกสาร หลักการและแนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสาระ สำคัญต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

3. ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเขตลาดพร้าว

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ**

**ความหมายของประสิทธิภาพ**

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถ ที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554)

สมใจ ลักษณะ (2554) ได้กล่าวความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่าการทำงานให้เสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานอย่างรวดเร็วและได้งานที่มีคุณภาพ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามรถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นน่าพอใจโดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

**ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

Abrahum (1958 อ้างถึงใน อุบล ใจตาง, 2555) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฎิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วยความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่ 1. รายได้หรือค่าตอบแทน 2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่ 1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ 2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ 3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

**แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน**

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก

Herzberg (1959 อ้างถึงใน นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ, 2558) แบ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้วก็จะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation or Satisfiers Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับโดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงาน

**องค์ประกอบปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน**

**1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ**

ศิวพร โปรยานนท์ (2554) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในที่ทำงาน ภายในองค์กรที่อยู่รอบตัวพนักงานที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ โดยที่สภาพแวดล้อมอาจเอื้อต่อการทำงานและสามารถทำงานอย่างมีความสุข ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ ห้องทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้

**2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน**

มุจลินท์ สิงห์สาครเดชาและปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์ (2557) ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรภายในหน่วยงาน มีการยอมรับการกระจายภาระงานอย่างยุติธรรม เต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับคำขอร้อง มีการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎขององค์การอย่างเอาใจใส่ ให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานแม้จะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานที่ต้องปฏิบัติด้วย เคารพในความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน ไม่วิจารณ์เพื่อนร่วมงานอย่างเปิดเผยต่อที่สาธารณะ หลีกเลี่ยง การใส่ร้ายป้ายสีและดูถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชา

**3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา**

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554)ให้ความหมายของคำว่าผู้บังคับบัญชา หมายถึงข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีอำนาจปกครองดูแลผู้ใต้บังคับ

พิชชาพร อุ่นศิริ(2558) ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การโดยใช้ศิลปะในการพิจารณาตรวจสอบผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานตามแผนและนโยบายที่กำหนด พร้อมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยมีจุดมุ่งหมายปลายทางให้งานที่กำหนดไว้สำเร็จลุล่วงด้วยดี การบังคับบัญชาจะเกี่ยวข้องกับการสอน การใช้คำแนะนำและการกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชามีความตั้งใจปฏิบัติงาน

**4. ด้านปริมาณงาน**

สิรินภา ทาระนัด (2561) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถ อธิบายได้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยการส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การดำเนิน การทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการโดยต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

**5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล**

ดารณี คงเอียด (2554) สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยาก ทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2555) กล่าวว่า สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์การจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่เป็นเงินและสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่ไม่เป็นเงิน

**ประวัติความเป็นมาของสำนักงานเขตลาดพร้าว**

สำนักงานเขตลาดพร้าวตั้งอยู่เลขที่ 208 ถนนนาคนิวาส แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 โทรศัพท์: 0 2530 6641, 0 2539 7780

สำนักงานเขตลาดพร้าวได้รับการจัดตั้งเป็นสำนักงานเขตอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตบางกะปิ และตั้งเขตลาดพร้าวและเขตบึงกุ่ม มีเนื้อที่ 30.476 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 แขวง คือ แขวงลาดพร้าวและแขวงจระเข้บัว มีนายชาญชัย โรหิตศิริ เป็นผู้อำนวยการเขตคนแรกเดิมตัวอาคารของสำนักงานเขตลาดพร้าวเป็นตึก 2 ชั้น อยู่ในที่ดินซึ่งนายอุดม รุ่งโรจน์ธนกุล เป็นผู้บริจาค รวมเนื้อที่ 3 ไร่ 19 ตารางวา (สำนักงานเขตลาดพร้าว, 2563: [ออนไลน์])

การบริหารภายในสำนักงานเขตประกอบไปด้วยส่วนราชการต่าง ๆ จำนวน 10 ฝ่าย คือ
1. ฝ่ายปกครอง 2. ฝ่ายทะเบียน 3. ฝ่ายโยธา
4. ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล 5. ฝ่ายรายได้ 6. ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
7. ฝ่ายการศึกษา 8. ฝ่ายการคลัง 9. ฝ่ายเทศกิจ และ 10. ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ภารกิจหน้าที่ของหน่วยงาน**

สำนักงานเขตลาดพร้าวมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การค่าสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยการส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุม การเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ สาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาสาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานการทดสอบ T-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Muttiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.4ที่ระดับนัยสำคัญ <0.001 อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลคือความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนัยสำคัญที 0.048 ดังนั้น เจ้าของสถานประกอบควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพิ่มมากขึ้น

นิ่มนวล ทองแสน (2557)ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” โดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 309 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากเฉลี่ยมากไปหาน้อย ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่กับ 3.96 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ขวัญฤทัย นาคดี (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา” โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 300 คน ที่ ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถร่วมพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 68.20

ณัฐวุฒิ คงจันทร์ (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตลาดกระบัง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตลาดกระบังโดยใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการกรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตลาดกระบังจำนวนรวมทั้งสิ้น 100 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 ปี ขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตลาดกระบัง พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบไปด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมาด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตลาดกระบังด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 โดยค่าต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ค่าสูงสุด คือ การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตลาดกระบัง ด้านการบังคับบัญชาในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 3.90 โดยค่าต่ำสุดคือ การส่งเสริมให้ข้าราชการมีทักษะและความเชี่ยวชาญในสายงานที่ปฏิบัติอย่างยุติธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 3.75 มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ค่าสูงสุดคือ การติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.03 มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

การวิจัยนี้มีกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยมีการกำหนดให้ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรต้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

 **ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม**

**ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. เพศ

2. อายุ

3. สถานภาพการสมรส

4. ระดับการศึกษา

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร**

**ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ**

**ในการปฏิบัติงาน**

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

4. ด้านปริมาณงาน

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

**วิธีดำเนินการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

5. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

6. ตัวแปรในการวิจัย

7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**ประชากร (Population)**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ทำงานอยู่ในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เป็นแบบสอบถามแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย
1. เพศ 2.อายุ 3. สถานภาพการสมรส 4. ระดับการศึกษา 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

3 หมายถึงมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านสภาพ แวดล้อมทางกายภาพ 2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4. ด้านปริมาณงาน 5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) ให้เลือกตอบแบบเสรี

**วิธีการจัดกระทำข้อมูล**

1. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วลงรหัสในกระดาษบันทึกรหัส (Coding Sheet)

2. ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปรความหมายของค่าคะแนน

**ตัวแปรในการวิจัย**

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ
3. สถานภาพการสมรส 4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

1.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.4 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.5 ปัจจัยด้านปริมาณงาน

1.6 ปัจจัยด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

**สถิติที่ใช้ในการวิจัย**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**อภิปรายผล**

จากการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร” พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560)ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา" ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมการติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า” พบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (**=** 4.21, S.D. = 0.567) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. ด้านปริมาณงาน (**=** 3.95, S.D. = 0.570) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (**=** 3.89, S.D. = 0.829) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (**=** 3.65, S.D. = 0.643) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (**=** 3.64, S.D. = 0.709) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับ

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

มีผู้ให้ความคิดเห็น จำนวน 39 คน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความคิดเห็นว่าห้องทำงานมีความกว้างขวาง สะอาด ไม่แออัด อยากให้มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่รวดเร็ว หรือมี Wifi free ครอบคลุมทุกชั้นเพื่อความสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านแสงสว่างบางจุดในห้องทำงานไม่เพียงพอ อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม สถานที่จอดรถยนต์สำหรับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ และอยากให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีห้องอาหาร ห้องพยาบาล ห้องออกกำลังกายในสำนักงานเขตลาดพร้าว

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความเห็นว่ามีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ดีมาก ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานที่อยู่ต่างฝ่ายกันก็สามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้ มีความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนงาน ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานเขตลาดพร้าว

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ และสามารถสอนงานได้เป็นอย่างดี ให้แนวทางในการปฏิบัติงาน ไม่ใช้อำนาจในการบังคับให้ทำงาน มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี อยากให้ผู้บังคับบัญชาแบ่งงานให้ชัดเจน ให้ความเป็นธรรมกับทุกคน อยากให้ผู้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นผู้นำมากกว่าระบบเจ้านายกับลูกน้อง องค์กรจะได้ไม่ยึดติดกับความคิดสมัยเก่า ไม่มีการพัฒนา

4. ด้านปริมาณงาน มีความเห็นว่าปริมาณงานในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้น บุคลากรในการทำงานลดลงเนื่องจากย้าย หรือลาออก ก็ยิ่งส่งผลให้ปริมาณงานมากขึ้นไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ จำนวนบุคลากรน้อยลง ทำงานไม่ทันส่งผลให้งานล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ บางครั้งต้องทำงานในวันหยุด

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล มีความเห็นว่ามีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลดี ครอบคลุมทั้งครอบครัว มีทุนการศึกษา มีค่าช่วยเหลือในด้านอื่นๆ อยากให้มีสวัสดิการด้านที่พักอาศัยของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นหรือสวัสดิการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ให้ทั่วถึง อยากให้มีโครงการกู้เงินเพื่อสร้างที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยถูก อยากให้มีค่าเดินทางในการทำงาน อยากให้มีการพิจารณาเงินรางวัลประจำปีทุกปีในอัตราที่เหมาะสมและควรให้มีอัตราที่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน และบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากรลงไปได้บ้าง สำหรับบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวได้รับสวัสดิการไม่ดีเท่าที่ควร เพราะค่ารักษาพยาบาลต้องใช้ประกันสังคมไม่ได้สิทธิรักษาพยาบาลเหมือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ

**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 119 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percenag) ค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

**สรุปผลการวิจัย**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี สถานะภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

**ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร**

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 3.87, S.D. = 0.522) เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงจากมากไปหาน้อย พบว่า

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (**=** 4.21, S.D. = 0.567) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. ด้านปริมาณงาน (**=** 3.95, S.D. = 0.570) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชา (**=** 3.89, S.D. = 0.829) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

4. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (**=** 3.65, S.D. = 0.643) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (**=** 3.64, S.D. = 0.709) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากตามลำดับ

การวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1.ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 3.6, S.D. = 0.643) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศที่สำนักงานเขตลาดพร้าวมีความเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน (ความสะอาด เสียง อุณหภูมิ ฝุ่นละออง ความปลอดภัย) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 4.11, S.D. = 0.648)

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (**=** 4.21, S.D. = 0.567) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (**=** 4.32, S.D. = 0.610)

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 3.89, S.D. = 0.829) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 4.13, S.D. = 0.780)

4. ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 3.9, S.D. = 0.570) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานส่วนใหญ่เสร็จทันเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 4.23, S.D. = 0.669)

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 3.64, S.D. = 0.709) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากรที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (**=** 4.03, S.D. = 0.812)

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

มีผู้ให้ความคิดเห็น ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความคิดเห็นว่าห้องทำงานมีความกว้างขวาง สะอาด ไม่แออัด อยากให้มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตที่รวดเร็ว หรือมี Wifi free ครอบคลุมทุกชั้นเพื่อความสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านแสงสว่างบางจุดในห้องทำงานไม่เพียงพอ อุณหภูมิในห้องทำงานไม่เหมาะสม สถานที่จอดรถยนต์สำหรับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ และอยากให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีห้องอาหาร ห้องพยาบาล ห้องออกกำลังกายในสำนักงานเขตลาดพร้าว

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้ดีมาก ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานที่อยู่ต่างฝ่ายกันก็สามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้ มีความเป็นกันเอง มีความเป็นมิตร ให้คำปรึกษา แนะนำ สอนงาน ร่วมกันทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานเขตลาดพร้าว

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชามีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แนะ และสามารถสอนงานได้เป็นอย่างดี ให้แนวทางในการปฏิบัติงาน ไม่ใช้อำนาจในการบังคับให้ทำงาน มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี อยากให้ผู้บังคับบัญชาแบ่งงานให้ชัดเจน ให้ความเป็นธรรมกับทุกคน อยากให้ผู้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นผู้นำมากกว่าระบบเจ้านายกับลูกน้อง องค์กรจะได้ไม่ยึดติดกับความคิดสมัยเก่า ไม่มีการพัฒนา

4. ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นว่าปริมาณงานในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้น บุคลากรในการทำงานลดลงเนื่องจากย้าย หรือลาออก ก็ยิ่งส่งผลให้ปริมาณงานมากขึ้นไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จำนวนบุคลากรน้อยลง ทำงานไม่ทันส่งผลให้งานล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ บางครั้งต้องทำงานในวันหยุด

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล มีความคิดเห็นว่ามีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลดี ครอบคลุมทั้งครอบครัว มีทุนการศึกษา มีค่าช่วยเหลือในด้านอื่นๆ อยากให้มีสวัสดิการด้านที่พักอาศัยของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นหรือสวัสดิการเกี่ยวกับความเป็นอยู่ให้ทั่วถึง อยากให้มีโครงการกู้เงินเพื่อสร้างที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยถูก อยากให้มีค่าเดินทางในการทำงาน อยากให้มีการพิจารณาเงินรางวัลประจำปีทุกปีในอัตราที่เหมาะสมและควรให้มีอัตราที่เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน และบรรเทาความเดือดร้อนของบุคลากรลงไปได้บ้าง สำหรับบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวได้รับสวัสดิการไม่ดีเท่าที่ควร เพราะค่ารักษาพยาบาลต้องใช้ประกันสังคมไม่ได้สิทธิรักษาพยาบาลเหมือนข้าราชการและลูกจ้างประจำ

**ข้อเสนอแนะ**

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ แสงสว่างอาจไม่เพียงพอต่อการทำงานควรหาอุปกรณ์มาเปลี่ยนและซ่อมแซมด้านไฟฟ้าส่องสว่างในอาคาร อุณหภูมิของห้องไม่เหมาะสม ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมกับสถานที่ทำงาน ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถยนต์สำหรับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ควรพิจารณาในการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนในในสำนักงานเขตลาดพร้าว

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานหรือประสานงานเป็นไปอย่าราบรื่น มีความสัมพันธ์กันดี เพราะมักมีกิจกรรมให้ทำร่วมกันเสมอ สิ่งที่ควรเพิ่มเติม คือ การจัดการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในตัวบุคคล จัดสัมมนาหรือกิจกรรมให้บุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว สร้างความรักและความสามัคคีในการทำงานได้

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีอำนาจในการปกครองควรใช้อำนาจโดยคำนึงถึงความถูกต้องตาม กฎ ระเบียบ มีทักษะในการบริหารคน จูงใจคน มีความใจเย็นอย่างมากไม่ควรใช้อารมณ์ในการสั่งการ ให้การดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเหมาะสมให้กำลังใจในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ และสามารถแก้ปัญหาการทำงานได้ มีการแบ่งงานให้ชัดเจนและมีความเหมาะสม

4. ด้านปริมาณงาน ปริมาณงานในปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่บุคลากรมีกรอบอัตรากำลังเท่าเดิม อยากให้พิจารณาการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรให้ทันท่วงที หรือควรพิจารณาในการเปิดรับสมัครบุคคลภายนอกเพื่อมาช่วยงานในตำแหน่งที่ว่างอยู่

5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ควรพิจารณาการจัดสวัสดิการด้านที่พักอาศัย ให้บุคลากรหรือมีสวัสดิการค่าที่พัก ค่าเดินทางมาทำงาน ควรมีโครงการกู้เงินเพื่อสร้างที่อยู่อาศัย ในอัตราดอกเบี้ยถูก ควรพิจารณาเงินรางวัลประจำปีทุกปีและควรพิจารณาให้เพิ่มขึ้นตามลำดับความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติในแต่ละปีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาควรมีการพิจารณาเพิ่มอัตราค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาของข้าราชการและลูกจ้างด้วยเพราะปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น ราคาสินค้า อาหาร ค่าเดินทางก็เพิ่มขึ้นตามลำดับแต่ค่าตอบทนยังเท่าเดิมไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก

**บรรณานุกรม**

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ขวัญฤทัย นาคดี. (2557). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดนครราชสีมา.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ณัฐวุฒิ คงจันทร์. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัด สำนักงานเขตลาดกระบัง.** การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ดารณี คงเอียด. (2554). **คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ. (2558). **หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นิ่มนวน ทองแสน. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจ ผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิชชาพร อุ่นศิริ. (2558). **การบริหารผู้บังคับบัญชา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ภาควิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2555). **เอกสารการสอนชุดวิชา 33450 หน่วยที่ 1-7 : การบริหารค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มุจลินท์ สิงห์สาครเดชา และปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร์. (2557). **สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและการตั้งเป้าหมายที่พยากรณ์ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน.** วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พริ้นท์.

วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน ทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิวพร โปรยานนท์. (2554)**. พฤติกรรมของผู้นำและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสร้างสรรค์ในงานบุคลากร กรณีศึกษาองค์การธุรกิจไทยที่มีนวัตกรรมยอดเยี่ยมปี 2552.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมใจ ลักษณะ. (2554). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. คณะวิทยาการจัดการ.

สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. (2563). **เกี่ยวกับองค์กร.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bangkok.go.th/latphrao/index>. (วันสืบค้นข้อมูล: 5 มิถุนายน 2563).

สิรินภา ทาระนัด. (2561). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุบล ใจตาง. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนัก
วิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.